

## HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klager  
gemachtigde: D

tegen

**1. B**  
aangesloten bij de kamer van het NIVRE  
**2. C**  
in het register van het NIVRE ingeschreven  
werkzaam bij B  
verweersters

Verweersters worden hierna mede afzonderlijk aangeduid als respectievelijk 'B' en 'de expert'.

---

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

- 1.1 De gemachtigde van klager heeft per e-mail van 20 augustus 2020 een klacht ingediend tegen verweersters (met een tweetal bijlagen). Klager heeft de klacht eveneens op 31 augustus 2020 ingezonden middels het daartoe bestemde meldingsformulier van het NIVRE (met eveneens een aantal bijlagen).
- 1.2 Met een brief van 6 oktober 2020 (met een bijlage) is (gezamenlijk) verweer gevoerd.
- 1.3 De gemachtigde van klager heeft op 5 november 2020 een repliek ingezonden.
- 1.4 Zijdens verweersters is met een brief van 30 november 2020 gedupliceerd (met 2 bijlagen).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 2 februari 2020 met behulp van beeldverbinding. Klager was daarbij aanwezig in persoon, bijgestaan door zijn gemachtigde en vergezeld door E (hierna: de contra-expert). Aan de zijde van verweersters waren aanwezig F (directeur), G (teamleider) en de expert.

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

- 2.1 Op 1 augustus 2019 is er waterschade ontstaan bij klager. De expert heeft in opdracht van de verzekeraar van klager op 16 september 2019 de woning van klager bezocht en op 23

september 2019 gerapporteerd. In het door haar opgemaakte expertiserapport staat onder meer:

*'Gevolg: schade aan badmeubel en vloerbedekking. Bij vaststellen van schade hielden wij rekening met verbetering opstal en dagwaarde vloerbedekking. Vooralsnog hebben wij geen schade aan constructieve houten verdiepingsvloer opgenomen, mocht hier toch schade openbaren, zullen wij aanvullend beoordelen.*

*Schadeopstelling*

*(...)*

*Totaal inclusief btw € 2.498,90*

*Akkoord: ja'*

2.2 Nadat de tussenpersoon het rapport via de verzekeraar ontvangen had heeft klager te kennen gegeven niet akkoord te zijn met de schadevaststelling. Hierna is er gedurende enkele maanden gecommuniceerd tussen de expert en de aannemer van klager over de hoogte van de schade. Eind december heeft B een andere expert de woning laten bezoeken. Deze kon zich in hoofdzaak vinden in de bevindingen van de expert. Eind januari heeft klager de contra-expert ingeschakeld waarna de expert en de contra-expert gedurende de maanden daarna met elkaar gecorrespondeerd hebben over de hoogte van de schade. Pas in mei is de akte van benoeming opgemaakt en getekend waarna in een e-mail van eind juni 2020 de contra-expert heeft verzocht om een persoonlijk gesprek om tot een afwikkeling van de schade te komen. Tevens heeft de contra-expert in deze e-mail diverse werkzaamheden omschreven die volgens hem voor vergoeding in aanmerking komen en de bijbehorende kosten met een totaalbedrag van € 7.300,74 incl. BTW, alsmede € 1.500,-- aan afzonderlijk advieskosten.

2.3 Een persoonlijk gesprek heeft toen (nog) niet plaatsgevonden. Met een e-mail van 17 juli 2020 heeft de expert schriftelijk gereageerd op de hiervoor genoemde e-mail van de contra-expert. Daarbij heeft de expert de diverse punten zoals aangevoerd door de contra-expert behandeld en heeft daarbij onder meer het volgende geschreven:

*'Dat schade aan tegelwerk ontstaat lijkt mij géén causaal verband tot verwijdering van een onder-/badkamerkast, maar meer het gevolg van verwijdering van de overige kasten en de bevestigde spiegel.*

*Een onderkast verwijderen van een wand, geeft geen schade aan tegelwerk, wanneer dit professioneel wordt uitgevoerd. (...).*

*Causaal verband schade tegelwerk is dus niet aangetoond (ook zie ik overigens wederom geen foto's).*

*Overigens is aan de hand van de nota en foto van vervangend badmeubel duidelijk te beoordelen dat een aanzienlijke verbetering optreedt bij vervanging van het meubel. Materialen van het nieuwe meubel zijn van hoogwaardigere kwaliteit. De vervanging staat derhalve aangetoond niet in verhouding tot het beschadigde onderkastje.*

*(...)*

*Totaal schade incl. btw bedroeg volgens onze eerste berekening € 2.498,90*

*Omdat wij een aanpassing wilden doen, om verzekerde tegemoet te komen, hebben wij diverse posten aangepast en komen volgens bovenstaande berekening op een bedrag van € 2.613,90*

*Omdat wij graag met verzekerde een akkoord willen bereiken, is een laatste voorstel gedaan om af te ronden op € 3.408,90*

*Verzekerde besloot een contra expertise in de arm te nemen, waarop ons voorstel is komen te vervallen. Wij stelden de contra voor de schade af te ronden door te middelen op een bedrag van € 4.000,-- als uiterste en allerlaatste voorstel.*

*Wanneer wij géén akkoord kunne bereiken.  
Zullen wij arbitreren met een bedrag van € 2.613,90.'*

- 2.4 Hierna heeft de gemachtigde van klager op 27 juli 2020 een klacht ingediend bij de verzekeraar over verweersters waar zijdens B (door H) op is gereageerd met een e-mail van 28 juli 2020.
- 2.5 Op 24 september 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de expert en de contra-expert met hun beider leidinggevendenden. Er is toen overeenstemming bereikt voor een schadebedrag van € 4.615,30 incl. BTW.

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

- 3.1 De klacht houdt het volgende in. De expert wordt een incompetente schadevaststelling verweten. Zij heeft zich niet gehouden aan het akkoord vragen van klager op de schadevaststelling voordat het definitieve rapport is ingediend. Zij heeft tevens een starre houding die een snelle, efficiënte en adequate afhandeling in de weg staat. De expert kan zaken missen als inboedel- en inventaris/goederen-expert. Het gaat hier echter om een voornamelijk opstalschade waar niet haar expertise ligt. Vandaar dat zijdens klager gevraagd is om een collega expert onbevangen naar de schade te laten kijken. Echter, deze wilde eerst alles afstemmen met de expert alvorens met een reactie te komen; een totale tijdverspilling. Het gevoel van klager is dat B de hakken in het zand zet en de fouten die gemaakt zijn niet wil erkennen.
- 3.2 Op het verweer wordt voor zover van belang bij de beoordeling nader ingegaan.

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

- 4.1 De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht zijn niet in geschil.

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

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een Bureau/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 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 NIVRE-geregistreerde. Het inhoudelijke werk van een Bureau/expert staat in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege. Inhoudelijke geschillen, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden. Indien en voor zover een expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat (of een gedraging heeft verricht die) redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een gegrondverklaring en/of tot een eventuele tuchtrechtelijke veroordeling leiden. Daarbij dienen alle omstandigheden van het geval betrokken te worden waardoor het mogelijk is dat, ook indien men achteraf/objectief gezien een (inhoudelijke) fout heeft gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat hij tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. De eerste (in tijd plaatsgevonden) gebeurtenis waar klager over geklaagd heeft betreft de gang van zaken betreffende het opleveren van het expertiserapport van 23 september 2019. De klacht komt er wat dat betreft op neer dat de expert het rapport (al of niet in concept) eerst aan klager had moeten voorleggen voordat zij het instuurde naar de verzekeraar. Daar komt bij dat de expert ten onrechte voor akkoord 'ja' heeft ingevuld, terwijl klager helemaal niet akkoord was. Hiertegenover is door verweersters onder meer naar voren gebracht dat de gebruikelijke gang van zaken is dat het rapport opgeleverd wordt aan de opdrachtgever (de verzekeraar), en dat het rapport daarna ter beschikking gesteld wordt aan de tussenpersoon. Zodoende kan de betrokkene langs die weg kennis nemen van het rapport. De expert was inderdaad in de veronderstelling dat klager akkoord was met de inhoud van het rapport maar toen bleek dat klager zich niet in het rapport kon vinden heeft men het dossier (onmiddellijk) heropent. Ter zitting heeft de gemachtigde van klager (tevens tussenpersoon) bevestigd dat het inderdaad zo is dat de tussenpersoon het rapport ter beschikking krijgt en zodoende kan voorleggen aan de verzekerde. Ook is bevestigd dat er sprake was geweest van een prettig gesprek tijdens het bezoek van de expert, maar dat toen het rapport binnenkwam een en ander in de wijze van zien van klager cijfermatig niet klopte. Dat heeft irritatie opgeleverd bij klager, waarbij van belang is dat er veel meer speelt, zoals later bij de gang van zaken met de contra-expert. Het Tuchtcollege leidt uit de stellingen van klager af dat het voorgaande op zichzelf wellicht nog niet tot een klacht geleid zou hebben maar dat een en ander gezien moet worden in samenhang met de overige door klager naar voren gebrachte klachtonderdelen.
- 5.3 Dat klager in eerste instantie gestruikeld is over het feit dat er in het rapport stond dat hij akkoord was zonder dat hij in zijn beleving daadwerkelijk akkoord was – en daarvoor getekend had – is op zichzelf wel begrijpelijk. Het is voor het Tuchtcollege niet helemaal duidelijk waarom dit überhaupt in het rapport vermeld staat. Zonder een daadwerkelijk 'akkoord' (door middel van een handtekening) heeft de desbetreffende vermelding immers weinig betekenis. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de expert verklaard dat dit akkoord in samenhang gezien moet worden met de – hiervoor onder 2.1 vermelde – passage in de derde zin onder het kopje 'Gevolg' uit het rapport. Toen later dan ook bleek dat klager niet akkoord kon gaan met de schade-vaststelling is het dossier direct weer geopend. Het Tuchtcollege overweegt dat het beter was geweest de term 'akkoord' in die zin wat meer geclausuleerd in het rapport op te nemen, maar dat dit op zich niet voldoende is voor een gegrondverklaring van dit klachtonderdeel, temeer daar er bij de expert mogelijk sprake is geweest van een misverstand over hetgeen partijen hierover tijdens het gesprek verklaard hebben

- 5.4 Hierna is er, zo blijkt uit de stellingen van partijen, gedurende enkele maanden gecorrespondeerd/onderhandeld tussen de expert en onder meer de aannemer van klager over de hoogte van de schadevaststelling. Dit heeft geleid tot het sturen van een tweede expert zijdens B naar de woning van klager voor een herbeoordeling. De bevindingen van deze tweede expert hebben niet geleid tot een (wezenlijk) andere beoordeling. Het is duidelijk dat klager het met de uitkomst van deze herbeoordeling niet eens was. Dat is zijn goed recht maar het verwijt dat klager op dit punt maakt, namelijk dat de tweede expert alles afgestemd heeft met de (eerste) expert (en dat er derhalve sprake was van tijdverspilling), is niet onderbouwd met stellingen of stukken die zouden kunnen leiden tot de conclusie dat de tweede expert niet objectief naar de zaak gekeken heeft. Het Tuchtcollege kan daar dan ook niets mee. De klacht moet op dit onderdeel ongegrond verklaard worden.
- 5.5 Klager heeft hierna de contra-expert ingeschakeld. Evenwel heeft een formele benoeming pas plaatsgevonden in mei waarna pas eind juni door de contra-expert gevraagd is om een ontmoeting met de expert. Dat het lang geduurd heeft voordat deze zaak tot een einde gekomen is, kan naar het oordeel van het Tuchtcollege niet in overwegende mate aan verweersters verweten worden. Het Tuchtcollege overweegt daartoe het volgende. Uit de door partijen ingenomen stellingen blijkt niet dat B een passieve houding heeft aangenomen gedurende de (gehele) periode na het heropenen van het dossier. Er is juist sprake geweest van een uitvoerige communicatie, ook met de contra-expert. Het was daarbij al lange tijd duidelijk wat de geschilpunten waren (in het bijzonder met betrekking tot het tegelwerk) en waar het als het ware ‘op vast zat’. Het is daarbij van belang dat klager niet aannemelijk heeft gemaakt dat de stellingen van de expert inhoudelijk niet redelijkerwijze verdedigbaar waren. Integendeel, hoewel het Tuchtcollege niet kan beoordelen of hetgeen de expert heeft geschreven over bijvoorbeeld het tegelwerk (zoals aangehaald onder 2.3) objectief gezien juist is, is naar het oordeel van het Tuchtcollege een en ander door de expert wel behoorlijk gemotiveerd en niet onbegrijpelijk. Het verwijt dat de expert hierin een ‘starre’ houding heeft aangenomen is ongegrond. Dat verwijt zou alleen maar gerechtvaardigd zijn als zij had vastgehouden aan haar standpunt zonder dat op behoorlijke wijze te verantwoorden en zonder daarbij in haar overwegingen de inbreng van de zijde klager afdoende te betrekken. Wat dat laatste betreft is gebleken dat de expert juist steeds gevraagd heeft om specifieke informatie en de bereidheid getoond heeft daarnaar te kijken. Dat zij niet direct is ingegaan op het verzoek om een gesprek (pas eind juni), is begrijpelijk omdat zij reeds vele malen om een nadere onderbouwing van de claim van klager verzocht had (met foto’s/bewijsstukken).
- 5.6 Daarbij overweegt het Tuchtcollege dat het voeren van een persoonlijk gesprek tussen een expert en een contra-expert niet in alle omstandigheden noodzakelijk is. Als duidelijk is wat de uiteenlopende standpunten zijn kan het ook gerechtvaardigd zijn om meteen in arbitrage te gaan. Het heeft lang geduurd voordat één van beide heeft plaatsgevonden, en dat kan naar het oordeel van het Tuchtcollege niet aan de expert (en evenmin B) verweten worden. Te meer niet omdat niet gebleken is dat zij inhoudelijk stellingen heeft betrokken die niet verdedigbaar waren zoals hiervoor reeds overwogen. Met dat laatste komt eveneens vast te staan dat niet gezegd kan worden dat de expert niet deskundig (genoeg) was om de desbetreffende schade te beoordelen. Daar komt echter bij dat zij als NIVRE-deskundige geacht kan worden over de juiste kwalificaties te beschikken door opleiding en/of ervaring. Bovendien heeft in dit geval een herbeoordeling plaatsgevonden door een andere expert van B, en is voorts gebleken dat de expert binnen B intercollegiaal overleg gevoerd heeft zodat een behoorlijke deskundigheid ook vanuit het Bureau gewaarborgd was.

5.7 Het Tuchtcollege overweegt tenslotte het volgende. Ook indien aangenomen zou moeten worden dat het misschien wel beter geweest was als de expert zelf proactief met de contra-expert om tafel was gaan zitten om de voortgang in de zaak te bevorderen, dan betekent dat niet dat hier sprake is van klachtwaardig handelen. Daarbij was het voor de expert haar goed recht haar standpunt (onderbouwd) te verdedigen. Een expert is ook gehouden om daar (enige) standvastigheid in te betrachten. Ook dat hoort bij de objectieve en professionele rol van de expert. De conclusie moet zijn op grond van het voorgaande dat niet aangetoond is dat verweersters zowel afzonderlijk als samen in tuchtrechtelijke zin iets verweten kan worden. De klacht zal daarom (in al haar onderdelen) ongegrond verklaard worden.

## **6. De beslissing.**

6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ongegrond.

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 mr. F.Th. Kremer, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 17 maart 2021.