

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

1. B
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE
2. C
behandelend expert voor B
verweerders

Partijen worden hierna mede aangeduid als 'klager', 'B' en 'de expert'

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 17 maart 2021 een klacht ingediend tegen verweerders met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een brief van 30 april 2021 (met een bijlage) is verweer gevoerd.
- 1.3 Klager heeft met een e-mail van 6 mei 2021 aan het NIVRE te kennen gegeven gebruik te willen maken 'van een arbiter om het rapport van B te laten beoordelen specifiek en alleen op het punt van de draagbalken'. Daarbij is vermeld dat klager inhoudelijk 'na uitkomst van de arbiter' verder wil reageren op het verweer.
- 1.4 Bij e-mail van 7 mei 2021 heeft het secretariaat van het NIVRE als volgt gereageerd op het voornoemde verzoek van klager:

'Hieronder treft u de reactie van de voorzitter van het Tuchtcollege op uw e-mailbericht van 6 mei jl.

Aan uw verzoek tot het benoemen van een arbiter kan het Tuchtcollege niet voldoen.

Het inhoudelijke werk van een expertisebureau en/of expert staat in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege.

Dat betekent dat het college daartoe geen onderzoek doet of laat doen.

Indien u de klacht wenst door te zetten zien wij w (verdere) stellingname tegemoet.'

- 1.5 Klager heeft op 10 mei 2021 een repliek ingezonden.
- 1.6 Met een brief van 20 mei 2021 is door verweerders gedupliceerd.

- 1.7 Bij uitspraak van 14 juni 2021 heeft de voorzitter van het Tuchtcollege bij wege van voorzittersbeslissing in de zin van artikel 7 van het toepasselijke Tuchtreglement de klacht in alle onderdelen ongegrond verklaard.
- 1.8 Met een e-mail van 23 juni 2021 heeft klager verzet aangetekend tegen de voorzittersbeslissing.
- 1.9 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 17 september 2021 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door D (contra-expert). Aan de zijde van verweerders waren aanwezig E (directeur), C (behandelend expert, hierna: de expert) en F (teamleider). De partijen hebben hun standpunten toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

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

- 2.1 Het bedrijf van (de partner van) klager heeft met behulp van een onderaannemer in het voorjaar van 2020 werkzaamheden uitgevoerd strekkende tot vervanging van kozijnen in opdracht van een particuliere klant te Z (hierna: de woningeigenaar).
- 2.2 In een door G in opdracht van de woningeigenaar gemaakt rapport van 9 juli 2020 staat onder meer het volgende:

'Onderzoek: Het onderzoek richt zich op de omstandigheden, de oorzaak en de omvang van de gebreken en op welke wijze en tegen welke kosten herstel kan plaatsvinden.

(...)

Resumé herstelkosten: Op basis van onze bevindingen ramen wij de herstelkosten op € 10.000,- - inclusief btw.'

- 2.3 In oktober 2020 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van de woningeigenaar (hierna: de rechtsbijstandsverzekeraar) aan B verzocht om (nader) onderzoek te doen. De opdracht luidde als volgt:

'Cliënt heeft opdracht verleend aan (...) om oude ramen en een deur te verwijderen, nieuwe ramen en een deur te plaatsen, vensterbanken aan te brengen en vervanging van de stalen balken boven de ramen. Helaas heeft cliënt nu een geschil met (...) omdat hij van mening is dat het werk niet conform de vereisten van goed en deugdelijk werk is verricht. Er is sprake van lekkage en er dient in kaart gebracht te worden of het werk correct is uitgevoerd, zo niet, welke gebreken eraan kleven, welke werkzaamheden verricht moeten worden om dit te corrigeren en hoeveel dit gaat kosten.'

- 2.4 Op 30 oktober 2020 is de woning bezocht door de expert in het bijzijn van de woningeigenaar en de vader van klager. Op 20 januari 2021 is (definitief) gerapporteerd door B aan de rechtsbijstandsverzekeraar. Het rapport van B kent een kostenraming voor herstel van € 15.000,-- (een verschil van € 5.000,-- met het rapport van G).

- 2.5 In een e-mail van klager van 13 maart 2021 aan B heeft klager onder meer het volgende geschreven:

'Kunt u ons (...) het wettelijke bewijs aanleveren waaruit het gearceerde blijkt, want alle door ons geraadpleegde experts kunnen dit nergens terugvinden en wij zijn heel benieuwd waar u zich op baseert.

"Staalprofiel lateien Het werk is echter niet op de, hierboven omschreven manier uitgevoerd door partij 2. De gebruikte lateien zijn enkel voorzien van een roestwerende verflaag en zijn niet van

verzinkt staal, zoals dat bij draagconstructies, die uiteindelijk uit het zicht zijn, is **voorgeschreven vanuit wet- en regelgeving**, omwille van constructieve veiligheid van woningen op de langere termijn."

Blijkt dat bovenstaande in het deskundigenrapport onjuist is beschreven door u, dan verzoeken wij u deze per direct aan te passen en uw opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.

Graag vernemen wij van u voor 17 maart aanstaande en bij het uitblijven van het wettelijke bewijs zullen wij ons beraden op vervolgstappen.'

2.6 In een e-mail van 15 maart 2021 aan klager heeft de expert het volgende geschreven:

'Dank voor uw bericht, het is echter niet gebruikelijk voor ons om rechtstreeks uw vragen te beantwoorden, buiten de advocaten om.

Om ruis te voorkomen, wil ik u vragen om de vraag neer te leggen bij de advocaat (onze opdrachtgever). En als deze wenst dat wij deze beantwoorden zullen wij het dossier weer oppakken. Excuus voor het ongemak.'

2.7 Op dezelfde dag (15 maart 2021 heeft klager op voormelde e-mail van de expert gereageerd met het volgende:

'Dat het niet gebruikelijk is, doet niks af aan het feit dat wij graag de wettelijke onderbouwing van u willen ontvangen.

Zoals reeds uitvoerig uitgelegd aan u gebruikt [de woningeigenaar] uw rapport voor zijn geleden schade, welke u heeft opgesteld en niet [de woningeigenaar].

Wij hebben dus een groot belang bij de onderbouwing en zien het nut niet in om deze vraagstelling over verschillende schrijven via de advocaten te laten plaatsvinden.

Nogmaals graag ontvangen wij het bewijs voor 17 maart aanstaande, anders zullen wij ons beraden op vervolgstappen jegens B.'

2.8 Daags hierna (16 maart 2021) heeft de expert in een e-mail aan de (advocaat voor) de rechtsbijstandsverzekeraar – met c.c. aan klager –, onder meer het volgende geschreven:

'Inzake bovengenoemde kwestie heeft [klager], ons rechtstreeks benaderd en nadere informatie bij ons opgevraagd. Omdat wij niet op de hoogte zijn van eventuele procedures die nu lopen en/of afspraken die hierover zijn gemaakt, hebben wij [klager] gevraagd om u te benaderen, omdat u onze opdrachtgever bent.

[Klager] is het daar niet mee eens en wenst een antwoord van ons.

Gaarne uw instructie, wilt u dat wij [klager] rechtstreeks informeren, dan vernemen wij dit graag.'

2.9 Weer een dag later (17 maart 2021) heeft klager in een e-mail aan de expert het volgende geschreven:

'Wij begrijpen geheel niet waarom u uw opdrachtgever benadert en niet transparant bent tegen ons, ondanks de verzoeken hiertoe.

U bent degene die het rapport heeft opgesteld en heeft aangegeven dat hetgeen door onze onderaannemer is geplaatst niet deugd en anders moet conform wetgeving.

Nogmaals geef ons de wettelijke onderbouwing vandaag, zodat wij dit weer kunnen toetsten, omdat het een belangrijk onderdeel is van de vermeende en door ons betwiste schade van [de woningeigenaar].

*Dit lijkt ons toch niet teveel moeite, zeker gezien het feit dat u het ook vermeld in uw rapport en dus goed heeft uitgezocht als expert, anders zou u het toch niet vermelden lijkt ons.
Mochten wij vandaag geen onderbouwing ontvangen, dan nemen wij rechtsmaatregelen tegen B om op korte termijn alsnog een onderbouwing te mogen ontvangen.'*

- 2.10 De advocaat voor de rechtsbijstandsverzekeraar heeft op dezelfde dag (17 maart 2021) een e-mail verzonden aan de advocaat van klager met daarin het volgende (vetgedrukt Tuchtcollege):

'Samen met u heb ik onderstaande e-mail ontvangen van B. Kennelijk heeft A op eigen houtje contact gezocht met de deskundige die in opdracht van cliënt een rapport heeft opgesteld. Ik vertrouw erop dat u het met mij eens zult zijn dat het niet wenselijk is indien de partner van uw cliënte, zonder tussenkomst van ons als advocaten een deskundige gaat aanschrijven en gaat dreigen met "vervolgstappen" als hij niet krijgt wat hij wil. Ik verzoek u hierbij dan ook dringend om deze wijze van communiceren tegen te gaan. Ik heb de deskundige ook aangegeven dat hij niet verplicht is rechtstreeks in te gaan op berichten zijdens A.

Voor deze ene maal heb ik wel nagevraagd bij B naar welke regelgeving in de betreffende passage is verwezen:

De onderhavige woning is voorzien van steens muren met gevelopeningen en stalen lateien. Deze steens muur is onderdeel van de hoofd draagconstructie en bevindt zich in een buitengevel milieu-klasse. Deze constructie moet een gegarandeerde levensduur van 50 jaar hebben. Vanuit het bouwbesluit wordt verwezen naar de NEN-normen van 6700-serie. Meer specifiek dienen lateien volgens NEN-EN 1996-2 te zijn beschermd tegen corrosie.

Ik ga er gevoeglijk vanuit dat hiermee de betreffende vraag afdoende is beantwoord.'

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht houdt in dat klager onderbouwing heeft gevraagd op een 'specifiek en zeer belangrijk punt' uit het rapport van B en dat B weigert deze onderbouwing aan klager te geven. Klager heeft voorts gesteld dat het bij de bekwaamheid van B zou passen als zij deze onderbouwing wel zou geven, dat B niet betrouwbaar en fatsoenlijk handelt als onafhankelijke organisatie, dat B deskundigheid lijkt te missen door geen onderbouwing te verstrekken en dat B lijkt te zijn gestuurd door haar opdrachtgever gezien bepaalde uitkomsten van het rapport, welke aanzienlijk afwijken van het eerste rapport geschreven in opdracht van de woningeigenaar (van G), met een verschil in herstelkosten van € 5.000,--.
- 3.2 Op het meldingsformulier van 17 maart 2021 heeft klager bij de vraag 'Wanneer is de klacht voor u naar tevredenheid afgehandeld?' ingevuld 'Als [B] de onderbouwing aan ons verstrekt, zodat wij dit kunnen gaan toetsen.' Uit de toelichting van klager bij repliek en ter zitting is de nadere onderbouwing van het rapport zoals op 17 maart 2021 toegezonden door de advocaat voor de rechtsbijstandsverzekeraar (zie vet onder sub 2.10) voor klager onvoldoende. Klager heeft daartoe gesteld een leek te zijn en geen toegang te hebben tot NEN-normen, een begrijpelijke uitleg met verwijzingen en onderbouwing was en is gewenst. Er is derhalve nog steeds geen antwoord op de vraag van klager terwijl de door diverse collega's de uitleg wordt betwist en wordt aangegeven dat B onwaarheden rapporteert.
- 3.3 Voorts heeft klager bij repliek onder meer nog de vraag gesteld of B op de hoogte geweest is van het eerste rapport en als dat zo was wat dan de reden geweest is om het geheel over te doen. Ook is de vraag gesteld waarom er maanden gewacht is met een eindrapport, terwijl het conceptrapport niet gedeeld is met klager zodat hij op het rapport heeft kunnen reageren.

Tijdens de bezichtiging is door de expert niets gezegd over de bewuste draagbalken dus er is geen hoor en wederhoor toegepast op dit punt. Als B betrouwbaar, fatsoenlijk en onafhankelijk was dan had zij ingestemd met en toetsing van het onderdeel draagbalken. Nu tracht B zich telkens te verschuilen en krijgt klager daardoor te meer de indruk dat men zich heeft laten sturen en fout zit met haar rapport/uitleg.

3.4 Op het verweer wordt zover van belang bij de beoordeling nader ingegaan.

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

4.1 B is als Bureau aangesloten bij de Kamer van het NIVRE. Het Tuchtcollege is derhalve bevoegd om van de klacht jegens B kennis te nemen. Klager heeft ook geklaagd jegens de expert. Het Tuchtcollege is niet bevoegd van de klachten jegens hem kennis te nemen. Dit omdat de expert niet is ingeschreven in het Register van het NIVRE. Voor het overige zijn de bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht op zichzelf 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. Slechts indien en voor zover een bureau/expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat 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 men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

5.2 Het Tuchtcollege is van oordeel dat er in het onderhavige geval geen aanleiding is van het algemene uitgangspunt, dat het inhoudelijke geschil waarvan hier sprake is langs daartoe geëigende wegen dient te worden beslecht, af te wijken en dat er voor het Tuchtcollege daarin geen rol is weggelegd. Het Tuchtcollege kan daarbij de stelling van klager dat de nadere uitleg zoals door B via de advocaat voor de rechtsbijstandsverzekeraar gegeven, niet behoorlijk/klachtwaardig is, niet volgen. Het enkele feit dat klager vaktechnische expertise nodig zou hebben om de door B gegeven uitleg goed te kunnen plaatsen/beoordelen maakt het handelen van B op zichzelf nog niet klachtwaardig. Zeker niet wanneer daarbij in aanmerking genomen wordt dat (de partner van) klager een bedrijf voert dat erop gericht is bouwwerkzaamheden te (laten) uitvoeren. Daarbij speelt voor het Tuchtcollege in dit geval een rol dat de bedoelde nadere uitleg van B in zijn ogen voldoende navolgbaar en toetsbaar is zodat de eerstvolgende logische stap zou zijn het verkrijgen van een nader oordeel in arbitrage.

5.3 Evenmin is er aanleiding om te denken dat ook indien in arbitrage komt vast te staan dat B het bij het verkeerde eind gehad heeft wat betreft de draagbalken er (automatisch) sprake zou zijn van klachtwaardig handelen. Een gegeven omstandigheid is dat ook G al geoordeeld had dat er sprake was van tekortkomingen in de werkzaamheden en als zodanig al een herstelbedrag van

€ 10.000,-- had begroot. Kennelijk heeft ook de rechtsbijstandsverzekeraar van de woningeigenaar het daarna goed/nuttig gevonden om nader onderzoek te laten verrichten, waarvoor aan B gevraagd is om nader onderzoek te doen. Dat B daarbij met opzet (zoals klager suggereert) gezocht heeft naar een hoger schadebedrag blijkt nergens uit en valt zonder nadere onderbouwing, die ontbreekt, niet aan te nemen.

- 5.4 Een andere belangrijke omstandigheid relevant voor het beoordelen van het handelen van B is dat B niet in opdracht van klager de expertise heeft uitgevoerd maar in opdracht van de wederpartij van klager. B hoefde in beginsel niet meer te doen dan door haar opdrachtgever gewenst was tijdens de expertise. Hierdoor is er geen directe rechtbetrekking tussen de expert en klager ontstaan op grond waarvan de expert gehouden zou zijn om eventuele vragen van klager rechtstreeks aan hem te beantwoorden. Overigens is het Tuchtcollege van oordeel dat van de door klager aangevoerde onwil aan de zijde van B om de vragen van klager te beantwoorden niet is gebleken. B heeft juist te kennen gegeven wel de vragen te willen beantwoorden, alleen langs de daarvoor gebruikelijke weg, te weten via haar opdrachtgever. B heeft dit terecht via haar opdrachtgever willen laten lopen zoals blijkt uit de aangehaalde correspondentie. Het verwijt van klager, namelijk dat B verstoppertje speelt in dit opzicht, is onterecht.
- 5.5 De tijd tussen de datum van het bezoek van de woning en het eindrapport is tenslotte niet op voorhand onevenredig lang, maar het zou ook eerder op de weg van de opdrachtgever van B liggen om daar een probleem mee te hebben, klager heeft daar verder geen belang bij. Overigens zij in dit kader nog opgemerkt dat klager onvoldoende heeft gesteld om te kunnen vaststellen of verweerder van de lengte van de termijn van ongeveer 2½ maand enig verwijt gemaakt kan worden.
- 5.6 Het Tuchtcollege is op grond van al het voorgaande van oordeel dat de klacht ongegrond verklaard dient te worden en zal aldus beslissen. Het had voor de hand gelegen dat de door klager gepercipieerde onduidelijkheid/problemen met het rapport van B onmiddellijk door middel van arbitrage (en dat is: buiten het NIVRE om) zouden zijn opgelost. Dat had binnen betrekkelijk korte tijd het geval kunnen zijn. De juridische problemen die er verder tussen de woningeigenaar en klager spelen omtrent het tussen hen bestaande geschil staan hier los van en kunnen niet aan B verweten worden, zoals klager dat wel lijkt te vinden.

6. De beslissing.

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Register-Experts, in de samenstelling van prof. mr. J.H. Wansink (voorzitter) en mr. F.Th. Kremer en prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 26 oktober 2021.