

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klaagster

tegen

B
in het register van het NIVRE ingeschreven (...),
werkzaam bij C
gemachtigden: D en E
verweerder

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klaagster heeft op 13 maart 2021 een klacht ingediend tegen verweerder met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een verweerschrift van 3 juni 2021 (met bijlagen) is verweer gevoerd.
- 1.3 Klaagster heeft op 19 juni 2021 een repliek ingezonden (met bijlagen).
- 1.4 De gemachtigde van verweerder heeft op 21 juli 2021 een conclusie van dupliek in gezonden.
- 1.5 Met e-mails van 17 september 2021 heeft klaagster een viertal nadere stukken ingediend.
- 1.6 Op 29 september 2021 heeft klaagster nog een ander stuk ingediend.
- 1.7 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 4 oktober 2021 te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon. Verweerder was eveneens aanwezig in persoon, bijgestaan door zijn gemachtigden. Ter zitting is door de wederpartij bezwaar gemaakt tegen de ontvankelijkheid van de stukken die ingediend zijn na de termijn van 10 voorafgaand aan de zitting. Dit bezwaar is gehonoreerd. De partijen hebben hun standpunten overigens toegelicht (aan de zijde van verweerder is dat o.a. geschied aan de hand van spreek aantekeningen) en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

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

- 2.1 Op 30 juli 2019 heeft klaagster een schade gemeld bij haar verzekeraar F (hierna: de verzekeraar) omtrent een incident in haar woning waarbij door een defect in de voordeur een sterke geur ontstaan is, in het bijzonder in de hal van de woning. Deze geur is in een aantal kledingstukken getrokken die in de hal aan de kapstok hingen. Het defect hield verband met een vingerscan in

een deur van de fabrikant G (hierna: G). Deze deuren kunnen niet alleen met een sleutel geopend worden maar ook met behulp van genoemde vingerscan. Hoewel de vingerscan door de fabrikant in het najaar van 2020 gerepareerd is, is hierna de deur ook zelf blijven ruiken.

- 2.2 Op 14 februari 2020 heeft de verzekeraar aan C (hierna: C opdracht gegeven een expertise uit te brengen waarna verweerder op 19 mei 2020 de woning van klaagster heeft bezocht. Uit de overgelegde stukken blijkt dat er een geschil bestond tussen klaagster en G over de vraag of de deur nog steeds (een onaanvaardbare) geur verspreidde. Verweerder heeft hierin de zijde van klaagster gekozen en het standpunt betrokken dat de door het incident veroorzaakte schade niet alleen de kledingstukken betrof maar dat ook de situatie van de deur zelf nog aanpassing behoeft. Dit zou dan ofwel door het vervangen van (rubber) onderdelen van de deur moeten gebeuren ofwel door het vervangen van de gehele deur. Indien deze aanpassingen zouden kunnen plaatsvinden onder garantie zou dat direct gevolg hebben voor de mate waarin er sprake zou zijn van schade die door de polis gedekt is.
- 2.3 In de maanden na het bezoek van verweerder aan de woning van klager is een uitvoerige correspondentie ontstaan omtrent de eventuele werkzaamheden die aan de deur zouden kunnen/moeten plaatsvinden. Een onderwerp in het bijzonder betrof de vraag of eventuele reparaties ter plaatse uitgevoerd zouden kunnen worden. Klaagster en verweerder hebben niet alleen onderling daarover gecommuniceerd maar verweerder heeft ook rechtstreeks contact met G onderhouden. Hieronder volgt een selectie van fragmenten uit de door de partijen overlegde e-mail correspondentie (H en I zijn beiden van G Nederland):

2 juni 2020, verweerder aan H:

'Uit mailcorrespondentie maak ik op dat G een reparatie aan de voordeur heeft uitgevoerd naar aanleiding van een klacht van A. Het gaat om een storing in de deur bij de vingerscan, tevens is er een stankoverlast ontstaan rondom de deur. U gaf aan dat deze stank niet aanwezig was/is geweest. Tijdens mijn bezoek te Z op 19 mei jl nam ik een penetrante geur rondom de deur waar. A mailt u op 30 augustus 2019 dat medewerkers van G en J deze stank ook hebben geconstateerd.'

5 juni 2020, H aan verweerder:

'Op 25 november 2019 hebben wij een mail verzonden naar [klaagster]:

(...)

'Er zat een fout in de printplaat. Alles is kosteloos uitgevoerd.'

26 juni 2020, verweerder aan klaagster:

'Ik concludeer dat er sprake moet zijn geweest van een plotseling en voor u onvoorzien (zoals ook in uw polis staat vermeld) defect in het elektrische gedeelte van de deur met schade tot gevolg (walm? zoals in de polis staat).

Voorts ontving ik een reactie per mail van H, zie bijgaand. Nergens lees ik dat zij/G rept over nog aanwezige stankoverlast die de monteurs in het geluidsfragment ook bevestigen en welke ikzelf ook waarnam. Met uw goedkeuring meld ik dit aspect bij H met de vraagstelling wat G daar (onder garantie) aan denkt te gaan doen? Mocht G geen actie meer (gaan) ondernemen dan zullen wij (pas in tweede termijn..) G vragen wat het vervangen van een dergelijke deur kost (als uitgangspunt voor de schadevaststelling ..) nu dat meer zal zijn dan wat vermeld staat in de factuur (I) van de onderhavige deur.

Immers komen dan nog de kosten voor het verwijderen en afvoeren van de huidige deur daarbij. Tevens zal ik dan ook met u de inboedelschade afstemmen dat wat door de defecte printplaat aandirecte schade ontstond.

Ik hoor graag van u zodat ik richting G in actie kan komen.'

1 juli 2020, verweerder aan H:

'Op basis van mijn expertise en bezoek bij A concludeer ik dat de deur een stinkende lucht blijft verspreiden nadat in de deur de doorgebrande printplaat werd vervangen. Dat wordt ook bevestigd door de medewerkers van G die de deur gerepareerd hebben voor wat de vingerscan betreft. Mogen wij vernemen waarom dit niet onder garantie opgelost wordt? De opmerking dat alle kosteloos is uitgevoerd heeft enkel betrekking op het defect en niet de daaruit voortvloeiend schade/stanklucht.'

14 juli 2020, Bois aan verweerder:

Wij hebben in de fabriek het rubber besteld voor het kozijn en voor de voordeur.

(...)

Wij zullen het rubber nog vervangen en verwachten dan zeker dat de kwestie daarmee is afgedaan.

Zodra het rubber binnen is nemen wij contact op met u.'

27 juli 2020, verweerder aan klaagster:

'Ik was benieuwd wat G nog heeft ondernomen naar aanleiding van mijn mails waarom de stinkende rubbers niet onder garantie werden vervangen. H mailde mij op 14 juli jl nog (zie bijgaand), ik weet alleen niet wat nadien nog gebeurd is. Kunt u mij dat laten weten, ook indien u niet kiest voor de optie dat G de rubbers nog onder garantie wil komen vervangen in relatie tot uw opmerkingen aan mij daarover?'

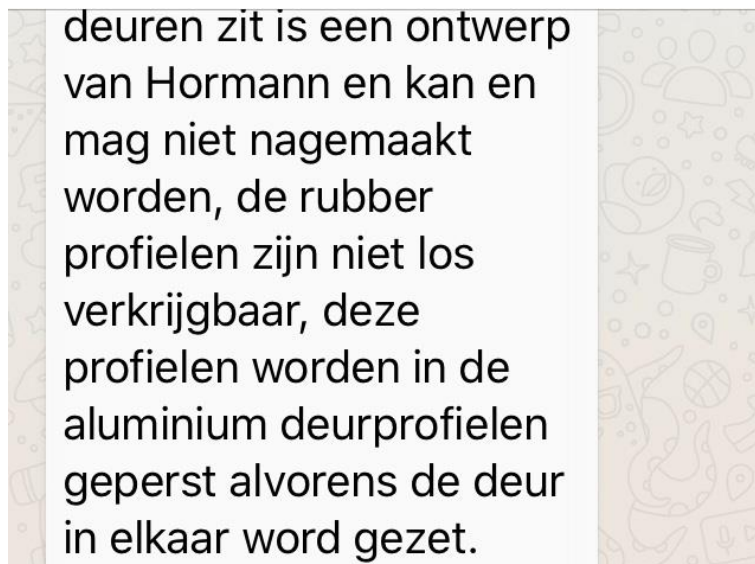
27 juli 2020, klaagster aan verweerder:

'niets vernam ik van G. Over de declaratie van de jassen evenmin. Ik was in de veronderstelling dat het via u loopt.'

27 juli 2020, klaagster aan verweerder:

'Ik zocht de tekst even op die mijn architect mij gaf na zijn informatie.'

In deze e-mail is de volgende afbeelding van een tekst opgenomen:



28 juli 2020, verweerder aan klaagster:

'Op basis van de mail van H van G blijkt dat de rubbers blijkbaar welk degelijk vervangen kunnen worden. Ik weet natuurlijk niet hoe de architect tot zijn conclusie is gekomen. (...) Ik zal G nog mailen wanneer eea verwacht wordt met de opmerking dat J niet meer ten tonele moet

verschijnen. Voorts haak ik in op uw opmerking aangaande de declaratie van de jassen, die loopt inderdaad via mij. Ik wilde eerst zekerheid hebben wat G nu nog gaat doen, ik moet immers in mijn rapport aan uw verzekeraar vermelden of de schade aan de voordeur onder garantie wordt hersteld of niet. Anders dien ik de schade/herstelkosten aan de voordeur aan uw verzekeraar te rapporteren indien G niets zou ondernemen. Omdat zij mailen dat de rubbers besteld zijn ga ik er vanuit dat ze het oplossen. Zodra dat aspect is opgelost rapporteer ik ook uw schade aan de jassen zodat de complete schade kan worden afgewikkeld. Zodra ik van G verneem informeer ik je weer.'

31 juli 2020, H aan verweerder (10:34 uur)

'Wij zijn voornemens om in week 33 het rubber te vervangen. (...)

(...)

Kan A in week 33?'

31 juli 2020, verweerder aan klaagster (12:02 uur)

'Blijkbaar is G in de veronderstelling dat ik/wij ondersteunend zijn in dit proces...maar het maakt mij niet uit hoor, als het maar wordt opgelost! Ik heb in een eerdere mail al aangegeven dat die J niet meer hoeft te komen. Wat zal ik antwoorden, afgezien dat iedereen maar moet weten wanneer dan week 33 is...'

31 juli 2020, klaagster aan verweerder (13:40 uur):

'graag hoor ik eerst antwoord op jouw vraag: 'Kunt u aangeven waarom de stankoverlast tot de opmaak van deze mail dan nog niet onder garantie werd opgelost.'

Verder wil ik weten wat voor handelingen er nodig zijn om het rubber te vervangen en hoeveel tijd dit kost. (stelde identieke vraag bij de vorige klus). Ook wil ik weten wat de naam is van het rubber dat ze gaan vervangen.

Dit zaakje stinkt gewoon.

Donderdag 13e kan ik des ochtends.

Die J komt NIET op mijn terrein. Ook niet op het pad dus bij de voordeur en de boel bagatelliseren. Maar ja.

Ik vorder gewoon een geheel nieuwe deur. Vervelende lui. Ik ga straks ook alle uren vorderen volgens art. 6:96BW.'

31 juli 2020, verweerder aan klaagster (14:05 uur):

Als je een nieuwe deur vordert stop ik met mijn mailwisselingen richting G die mogelijk alsnog onder garantie eea willen gaan herstellen. De voorwaarde zou gesteld kunnen worden dat de deur stankvrij moet zijn na vervanging van gelijkwaardige rubbers.

5 augustus 2020, verweerder aan klaagster:

'Ik ga er vanuit dat G donderdag de 13^e (gelukkig niet vrijdag de 13^e) het probleem oplost. Pas als dat resultaat bekend is kan ik richting jou verzekering iets zinnigs gaan rapporteren. Ik stel voor dat we even wachten op het resultaat. In mijn vorige mail heb ik heel duidelijk richting G verwoord dat de werkzaamheden akkoord zijn op voorwaarde dat de stank tot het verleden zal behoren. Mocht blijken dat de rubbers niet vervangen zouden kunnen worden (hetgeen mij uit technisch oogpunt vreemd voor zou komen) of dat de stankoverlast blijft bestaan na uitwisseling dan slaat G een modderfiguur. In dat geval zal ik G berichten of zij jou (onder garantie...) schadeloos willen stellen op basis van een geheel nieuwe gelijkwaardige deur. Doen zij dat niet dan heb ik een valide argument richting jou verzekeraar om de deur als schade op te nemen en niet eerder.'

17 augustus 2020, I aan verweerder:

'Zoals zojuist telefonisch besproken kan onze monteur aanstaande donderdag rond 8.00 uur op locatie komen om het rubber te vervangen. Graag vernemen wij of dit schikt voor A. Mocht dit niet uitkomen dan ontvangen we graag een tegenvoorstel qua uitvoerdatum.'

18 augustus 2020, klaagster aan verweerder:

'Het is het grote vlakke gedeelte in de deur en in het kozijn dat in de fabriek erin geperst wordt dat zo stinkt.

Het rubber is ook aanwezig maar niet de grote boosdoener.

Zie de tekst van de dealer die ik eerder stuurde elders in het land.

Dusz, kansloze zaak om te komen.'

18 augustus 2020, verweerder aan klaagster:

'Ik heb jouw mail zonet 1 op 1 aan I van G doorgestuurd en verzocht tot nader telefonisch overleg alvorens er iets gedaan gaat worden. Ik houd je op de hoogte.

Ps bedoel je met die laatste zin die architect die aangaf dat dit enkel in de fabriek kan plaats vinden? Laat even weten ajb. BVD'

10 september 2020, I aan verweerder:

'We kunnen tijd besteden aan mailen en bellen in de driehoek van A, u en wij maar het lijkt ons beter we de reparatie gaan uitvoeren. Wij hebben twee rubbers om te vervangen en verwachten het probleem daarmee op te lzen. De reparatie is verder kosteloos voor A, dus wij begrijpen niet waarom we niet zouden kunnen komen. Graag vernemen wij schriftelijk een gewenste uitvoerdatum.'

25 september 2020, verweerder aan klaagster:

'Onderstaand de reactie van G. Ik ben sinds woensdag jl weer begonnen na mijn vakantie, vandaar een latere reactie. Wil je mij een datum geven waarop eea vervangen kan gaan worden? Ik zal G berichten wanneer dat dan kan met een voorbehoud indien de stankoverlast niet wordt weggenomen.'

11 november 2020: klaagster aan verweerder:

'is er al bekend wat die lui vervangen willen? Mij is nog steeds niet duidelijk wat zij denken te gaan vervangen, dit hebben ze niet duidelijk aangegeven. Ze hebben het over twee rubbers, wat betekent dat concreet met aanduiding op een foto of tekening. Ben het meer dan beu.'

12 november 2020: verweerder aan klaagster:

'Nee, komt geen reactie zoals gevraagd, ik ben er klaar mee en stap uit deze zinloze discussies, we komen met elkaar nooit tot een oplZing. Onze kosten zijn buitensporig hoog en worden ter discussie gesteld zoals u wel zult begrijpen. Ik zal in het systeem kijken wat de schade aan de kleding is als gevolg van de stankoverlast en kom daar binnenkort op terug.'

12 november 2020: klaagster aan verweerder

'dat houdt dan tevens in dat de aankoop van de deur ook vergoed wordt door de verzekeringsmaatschappij Inshared.'

30 november 2020: verweerder aan klaagster:

'Nee, een eventuele nieuwe deur gaat pas spelen zodra G niets meer doet en u kunt aantonen dat er sprake is van een materiële schade als gevolg van het onderhavige voorval. In dat laatste zou ik u het voordeel van de twijfel kunnen gunnen als blijkt dat de rubbers niet (meer) uitgewisseld zouden kunnen worden. Omdat G aangeeft dat nou juist wel te kunnen en u inmiddels rechtstreeks met G contact heeft gezocht hoor ik tzt het resultaat wel. Ik zal G eveneens berichten nu

zij mij ook verzoeken te reageren. Om alvast uw kledingschade te kunnen rapporteren sluit ik een intern kort en kom daar deze week op terug.'

30 november 2020, verweerder aan I:

'Ik heb zonet A gemaïld dat G aangeeft rubbers te willen vervangen. Zolang G dat onder garantie wil doen zal A G in de gelegenheid moeten stellen dit ten uitvoer te brengen. Ik denk persoonlijk dat de schoen wringt bij het feit dat G aan A niet specifiek aangeeft welke type rubbers het zijn en waar deze dan precies zitten en of het technisch allemaal wel echt kan. Er zitten meerdere aanslagrubbers in de deur heb ik gezien. Bovendien is haar via derden gemeld dat dergelijke rubbers enkel fabrieksmatig kunnen worden aangebracht. Het staat u vrij rechtstreeks met A contact te zoeken zonder mij daarin te betrekken. Het wordt alleen anders als blijkt dat G niet kan nakomen wat zij zeggen te kunnen doen. Het gaat er overigens om de stankoverlast, die wel degelijk in de deur aanwezig is (dat heb ik zelf geconstateerd) weg te nemen hetgeen enkel door het vervangen van de rubbers kan. Ik verzoek u mij te berichten in het geval de rubbers om technische redenen niet kunnen worden uitgewisseld dan wel de stank niet uit de deur verdwijnt.'

30 november 2020, klagster aan verweerder:

'Omdat u zei niets meer te doen heb ik G bericht. Zij reageren echter niet.'

18 december 2020, verweerder aan klagster:

'Ik heb om pragmatische redenen G gemaïld mij te berichten of we het over dezelfde rubbers hebben en welke kosten gemoeid zijn met het uitwisselen. Indien de rubbers om technische redenen niet uitgewisseld kunnen worden is een prijs opgevraagd voor het vervangen van de voordeur als uitgangspunt voor de schadevaststelling. Deze bedragen zullen wij, indien G daaraan medewerking verleend, aan uw verzekeraar rapporteren. Indien G geen medewerking verleend zullen wij u berichten.'

6 januari 2021, verweerder aan klagster:

'Ik begreep van mijn collega Pim dat de inboedelschade met u werd vastgesteld en afgestemd. Om de opstalschade vast te kunnen stellen zijn wij afhankelijk van G simpelweg omdat onder garantie vallende werkzaamheden geen schadecomponent onder uw polis zijn. Omdat wij nog geen reactie ontvingen op onze laatste mailwisseling met G hebben wij heden telefonisch contact gezocht. Wij spraken met I, voormalig teamleider woningbouw. Wij hebben aangegeven welke kosten gemoeid zijn met het, al dan niet onder garantie, vervangen van gelijkwaardige rubbers in uw voordeur. Wij hebben overigens ook aangegeven via u vernomen te hebben dat derden deze uitwisseling voor onmogelijk houden. G geeft aan dit wel in de praktijk uit te kunnen voeren. Voorts hebben wij verzocht ons te mailen welke kosten gemoeid zijn met het uitwisselen van een gelijkwaardige voordeur, met behoud van het kozijn, indien de uitwisseling van de rubbers niet succesvol zou verlopen. Wij doelen daarbij ook op mogelijke geuroverlast IN de deur die na uitwisseling mogelijk niet weggenomen zou kunnen zijn. I heeft ons toegezegd deze informatie vóór 15 januari as aan te leveren.

Na ontvangst van deze informatie zullen wij u (indien deze volledig is) binnen 3 dagen na ontvangst, een schadevoorstel doen.'

- 2.4 In het 'Eindrapport' van C, samen met een collega opgemaakt door verweerder, van 21 januari 2021, staat onder meer het volgende:

'Datum akkoord: inboedel op 8 december 2020
opstal nagestreefd, doch door verzekerde onmogelijk

(...)

Onderzoek derden

Medewerkers van G hebben, na klachten van verzekerde, onder garantie de defecte vingerscan vervangen. Op basis van meerdere telefonische contacten met medewerkers van G is duidelijk geworden dat wij mogen aannemen dat er kortstondig een overspanning in de meterkast is geweest. Hierin bevindt zich een adapter die enerzijds op het netwerk is aangesloten en anderzijds op de voordeur/vingerscan.

Door hitte-ontwikkeling is de printplaat van de vingerscan, plotseling en voor verzekerde onvoorzien, als onderdeel van de elektrische installatie, doorgebrand. Dit verklaart ook waarom deze niet meer functioneerde toen verzekerde deze wilde gebruiken. De daarbij vrijkomende stank en walm heeft zich via de deur in de woning verspreid.

Van brand in de zin van de polis is geen sprake gebleken.

Bevindingen expert

Op basis van onze inspectie ter plaatse en alle verkregen informatie menen wij dat de hiervoor weergegeven beschrijving van het voorval/de oorzaak juist is.

(...)

Schadevaststelling/specificatie

Opstal:

Wij hebben veelvuldig gecommuniceerd met verzekerde en medewerkers van G en getracht partijen bij elkaar te brengen. Wij hebben G aangegeven dat verzekerde ons heeft geïnformeerd dat een externe partij (architect, geen contact mee gehad) verklaarde dat de betreffende rubbers niet vervangbaar zouden zijn nu deze in het fabricageproces in de deur worden aangebracht.

Nadat wij dit nadrukkelijk bij I hadden nagevraagd bleef G bij haar standpunt de rubbers, die een penetrante geur hebben, onder garantie uit te kunnen en willen wisselen. Om enige schadevaststelling te kunnen doen, buiten het toegezegde garantietraject om, hebben wij op meerdere data G gemaild. Daarbij hebben wij G verzocht ons mede te delen welke kosten gemoeid zouden zijn met het uitwisselen van de rubbers. Ook hebben wij bij G een prijs opgevraagd voor het vervangen van een gelijkwaardige deur, indien tijdens het vervangen van de rubbers mocht blijken dat het inwendige van de deur qua stank niet te reinigen valt. G heeft aangegeven een gelijkwaardige deur te kunnen leveren indien dit alsnog nodig mocht blijken.

Van alle communicatie die wij richting G hebben verzonden hebben wij verzekerde op de hoogte gebracht. Op 18 december 2020 hebben wij I gemaild ons voornoemde informatie aan te reiken en te bevestigen indien de rubbers om technische redenen niet uitgewisseld zouden kunnen worden. Indien dit mocht blijken dan kan er geen partieel herstel plaatsvinden, hetgeen integrale vervanging van de deur (en het kozijn) zou rechtvaardigen. Op dezelfde dag hebben wij verzekerde daarvan in kennis gesteld.

Op 6 januari 2021 hebben wij telefonisch contact gezocht en gehad met I van G en vernamen wij dat de gevraagde informatie ons nog vóór 15 januari 2021 zou worden aangereikt. Op dezelfde dag hebben wij verzekerde per e-mail op de hoogte gebracht. Kort daarna werden wij door I telefonisch benaderd, nu G op nadrukkelijk verzoek van verzekerde geen mailcontact met ons en ondergetekende meer mocht onderhouden. Ook de door G toegezegde informatie zou niet meer van verzekerde aan ons aangeleverd mogen worden. Omdat verzekerde ons de kans ontnomen heeft in overleg met G een schadevaststelling te kunnen doen, voor zover van toepassing gelet op de uitgevoerde en nog uit te voeren (herstel)werkzaamheden onder garantie, hebben wij ons enkel nog op de inboedelschade gefocust. Verzekerde heeft ons overigens niet in kennis gesteld van haar mail aan G niet meer met ons en/of ondergetekende in contact te treden.'

2.5 In een e-mail van 19 februari 2021 aan C heeft klaagster het volgende geschreven:

'middels deze mail dien ik een klacht in over B.

Als ingehuurd expert van mijn verzekeraar F heeft hij gedurende anderhalf jaar getreuzeld om een Valselijk rapport op te stellen.

Hij bedient zich van leugens in het rapport dat de oorzaak van de brandlucht bij mij ligt, terwijl in de mail van de oorzaker (G) van de brandlucht duidelijk vermeld wordt dat de fout bij hen ligt.

Verder beticht hij mij van niet meewerken terwijl ik sinds juli 2019 meewerk.

B heeft mij klip en klaar toegezegd dat hij het probleem zal oplossen als mediator omdat hij -net als ik- furieus was op G.

Ineens (nov.2020) trok hij zich uit de mediation omdat het volgens hem een zinloze exercitie bleek. Hoezo zou ik dan niet meewerken?

Daarop heb ik zelf het heft weer in handen genomen met de oorzaker van de brandlucht en medegedeeld dat B niet meer mediator is noch een andere derde.'

- 2.6 Bij de stukken die klagster ingezonden heeft op 17 september 2021 zit een e-mail van de heer Schonenberg van G Nederland van 15 september 2021. In deze e-mail staat het volgende:

'Zoals besproken komen de rubbers tijdens het productieproces geautomatiseerd in de deur.'

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht houdt – samengevat – in dat verweerder ten onrechte klagster beschreven heeft als een niet-meewerkende verzekeringnemer terwijl zij anderhalf jaar meewerkte. Verweerder heeft zich terug getrokken omdat hij er niet meer uit kwam waarna klagster het zelf weer op zich genomen heeft. Het gevolg daarvan was dat hij dermate op zijn tenen getrapt was dat hij geen schadevergoeding toekende en klagster betichtte van niet meewerken. Het rapport is gebaseerd op onwaarheden. De oorzaak van het probleem kan niet piekspanning zijn en het is onmogelijk de rubbers, die via een persmal in de fabriek in het kozijn en de deur geperst worden, handmatig te vervangen bij de klant zelf. Het laatste is de uitleg van een officiële dealer. Verweerder weet dit maar heeft dit niet willen inzien. Hierdoor is hij niet betrouwbaar noch professioneel, niet helder in zijn communicatie, inefficiënt en niet integer. Klagster wenst ter afhandeling van de klacht dat het rapport wordt ingetrokken en een kostenvergoeding.
- 3.2 Bij repliek heeft klagster onder meer nog het volgende naar voren gebracht. Verweerder heeft nadat hij er de brui aan gaf nog twee maanden nodig gehad om zijn rapport op te maken. De verzekeraar heeft verschillende sommaties gestuurd aan C en vond zelf het uiteindelijke rapport klachtwaardig. Van G Nederland is niemand in staat de deur te monteren of gebreken te herstellen. Er is nooit antwoord gegeven op de vraag welke onderdelen vervangen zouden worden terwijl klagster zelf het feit had aangedragen, door een officiële G dealer meegedeeld, dat er een persmal voor nodig is om de onderdelen in de deur en het kozijn te stansen. Volgens de e-mail van H van 5 juni 2020 zat er een fout in de printplaat en hetgeen verweerder in zijn rapport heeft opgenomen is onjuist. Daarbij heeft hij ten onrechte geschreven in het rapport dat het een fout van klagster betrof. De opmerking dat het rapport is gemaakt omdat I heeft gesteld dat de 'rubbers' vervangen kunnen worden is een aperte leugen. Terwijl verweerder in zijn mail van 12 november 2020 zijn bemoeienis opzegt, vindt hij dat klagster hem ook had moeten informeren hierover. Klagster heeft echter wel degelijk op 20 november 2020 verweerder gemaild. Hierop kwam geen reactie en geen herstel van zijn uitspraak als klagster zijn uitspraak fout zou hebben geïnterpreteerd. Het was aan verweerder om zijn uitspraak dan te rectificeren, hetgeen hij niet deed. De collega van verweerder, die de brandgeur van de jassen afhandelde, was binnen een mum van tijd klaar. Verweerder beantwoorde pas op 12 november 2020 de mail van klagster van 25 september 2020. Verweerder ging op vakantie zonder vooraankondiging en was niet in staat om G te vragen welke onderdelen vervangen zouden kunnen worden met aanduiding op foto's met tekening en of er geen persmal voor nodig was. Verweerder was niet in staat om zelf te bedenken dat een deur van dit kaliber niet met simpele rubbertjes gebouwd is die buiten en op locatie in te zetten zijn. Klagster vordert tenslotte de uren die zij onnodig met verweerder heeft moeten doorbrengen en tevens vordert zij de griffierechten en publicatie van de uitspraak.
- 3.3 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 Het Tuchtcollege is krachtens de geldende Reglementen van het NIVRE niet bevoegd te oordelen inzake vorderingen tot schadevergoeding. Het Tuchtcollege is evenmin bevoegd te oordelen dat het desbetreffende rapport wordt ingetrokken. Voor het overige zijn de bevoegdheid van het Tuchtcollege alsmede de ontvankelijkheid van de klacht niet in geschil. Opgemerkt wordt dat uitspraken van het Tuchtcollege standaard geanonimiseerd gepubliceerd worden en dat de griffierechten door desbetreffende beklagden terugbetaald dienen te worden indien een klacht gegrond verklaard wordt, hetgeen in een dergelijk geval in de uitspraak van het Tuchtcollege wordt bekrachtigd.

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 overweegt voorts het volgende. Uit de in par. 2 aangehaalde correspondentie volgt dat verweerder in afstemming met klagster zich rechtstreeks tot G gewend heeft ten einde duidelijkheid te verkrijgen over de vraag of herstel onder garantie plaats kon vinden ofwel, indien dat niet het geval zou zijn, wat dan de kosten zouden zijn van reparatie van de deur (of eventuele vervanging daarvan). Deze informatie had verweerder nodig om zijn rapport op te maken. G stelde zich in haar contact met verweerder op het standpunt dat de rubbers ter plaatse vervangen konden worden. Klagster heeft zich op het standpunt gesteld dat dit niet mogelijk was en te kennen gegeven dat zij meende dat een nieuwe deur aangewezen was. Klagster heeft ter onderbouwing van haar stelling aan verweerder een foto van een tekstvlak gezonden met de mededeling dat dit van een architect kwam, evenwel zonder te vermelden om wie het ging en in welke context dit geschreven was. Verweerder heeft zich daaromtrent naar oordeel van het Tuchtcollege terecht op het standpunt gesteld dat hij daar weinig anders mee kon doen dan het standpunt van klagster doorsturen naar G maar dat hij in principe af moest gaan op de stelling van G, die zelf daartegenover stelde dat vervanging van de rubbers in de deur ter plaatse wel mogelijk was. Onduidelijk is de stelling van klagster hieromtrent dat zij (ook) van een G dealer vernomen heeft dat vervanging niet mogelijk is. Als dat een andere kennisgeving betreft dan de aangehaalde tekst (van de architect) dan moet vastgesteld worden dat klagster daar geen verdere onderbouwing voor heeft aangedragen. Als het wel om de aangehaalde tekst gaat kan daar zoals reeds overwogen geen betekenis aan toegekend worden tegenover de directe en ondubbelzinnige mededeling van G zelf. Het is op basis van de e-mails in het dZier duidelijk dat verweerder zich heeft verstaan met G Nederland zelve (de leverancier), waardoor het niet zinvol

zou zijn om met 'dealers' of nog andere partijen contact te zoeken. Klaagster heeft vlak voor de zitting nog de onder 2.6 aangehaalde recente e-mail van G Nederland overgelegd. In deze e-mail staat alleen maar dat de rubbers tijdens het productieproces geautomatiseerd in de deur komen. Er wordt niet betwist dat later ter plaatse vervanging van de rubbers mogelijk is. Deze e-mail ondersteunt voorts op geen enkele manier de eigen stelling van klaagster dat verweerder destijds had moeten weten dat de rubbers niet vervangen konden worden.

- 5.3 Vervolgens is gepoogd om een afspraak te maken bij klaagster thuis teneinde de rubbers te laten vervangen, zoals G toegezegd had te kunnen doen. Deze afspraak heeft in het najaar van 2020 niet plaatsgevonden omdat klaagster weigerde de afspraak te realiseren voordat zij antwoord had gekregen op de vraag wat men precies ging doen. Verweerder heeft hierover zijn kennelijke ongenoegen geuit in zijn e-mail van 12 november 2020. Verweerder heeft erkend dat deze e-mail ongepast was en zijdens C/verweerder is verschillende malen excuses aangeboden voor deze e-mail. Het Tuchtcollege is wat deze mail betreft met partijen van oordeel dat deze zo niet verzonden had mogen worden. Het Tuchtcollege is van oordeel dat verweerder binnen relatief korte termijn na deze e-mail excuses aan klaagster had moeten aanbieden, alsook dat hij met een duidelijke standpuntbepaling had moeten komen over de vraag hoe het nu verder zou moeten gaan. Dat dit niet gebeurd is, acht het Tuchtcollege betreurenswaardig. De vraag of hier sprake is geweest van klachtwaardig handelen dient beoordeeld te worden in het licht van het geheel van de overige verwijten die klaagster aan het adres van verweerder gemaakt heeft. Het Tuchtcollege volgt daartoe eerst de gang van zaken in chronologische volgorde en zal daarna concluderen.
- 5.4 Zoals hiervoor overwogen, is het Tuchtcollege van oordeel dat klaagster verweerder ten onrechte verweten heeft dat hij tegen beter weten in is blijven stellen dat reparatie van de deur ter plaatse mogelijk was. Bovendien, zo stelt het Tuchtcollege vast, is verweerder ondanks zijn e-mail van 12 november 2020 – wel degelijk doorgegaan met het trachten duidelijkheid te verkrijgen over de (eventuele) schade aan of in verband met de reparatie/vervanging van de deur. Dit alles heeft uiteindelijk geleid tot de e-mail van verweerder aan klaagster van 6 januari 2021. Het is klaagster geweest die op dat moment het proces heeft stopgezet door G te verbieden verder nog met verweerder te communiceren. Dat dit op deze manier gebeurd is, wordt bevestigd door haar stellingen hieromtrent, terwijl zij zulks ook ter zitting niet heeft weersproken. Het Tuchtcollege wijst in dit verband zowel op haar klacht, waarin zij stelt dat zij 'het' zelf weer op zich nam, alsook op haar e-mail aan C van 19 februari 2021 waarin zij schreef dat zij aan de veroorzaker van de brandlucht (zijnde kennelijk G) meegedeeld heeft dat verweerder niet meer mediator is noch een andere derde. Het is vanwege dit handelen van klaagster dat verweerder in het rapport heeft geschreven dat door klaagster de kans is ontnomen in overleg met G een schadevaststelling te doen. Het Tuchtcollege neemt aan dat klaagster hierop doelt als zij stelt dat verweerder haar heeft beschreven als een 'niet-meewerkende verzekeringsnemer'. Deze bewoordingen zijn immers niet te vinden in het rapport, noch in enig ander document. Het verwijt dat klaagster in dezen maakt snijdt evenmin hout. Het is immers inderdaad zo dat klaagster zelf verder contact met G door verweerder heeft stilgelegd. Dat verweerder hierna heeft afgerapporteerd, zonder iets te kunnen zeggen over de schade aan de deur is voor de hand liggend. Hij had op dat moment geen andere mogelijkheden meer. Dat hij dit gedaan heeft na telefonisch overleg met de verzekeraar is wel aannemelijk.
- 5.5 Uit de overgelegde correspondentie blijkt voorts dat verweerder zelf verschillende keren aan G gevraagd heeft om een specificatie van de voorgenomen werkzaamheden inzake de rubbers. Het feit dat G niet dadelijk en duidelijk antwoord gaf op de vraag van verweerder daaromtrent kan – anders dan klaagster meent – verweerder niet aangerekend worden. Hoewel de vraag zoals klaagster die stelt op zichzelf wel gerechtvaardigd is, had zij er evenzeer voor kunnen kiezen de afspraak voor een bezoek gewoon door te laten gaan. Het zou partijen de gelegenheid

hebben gegeven op locatie en concreet de situatie te bespreken. Als dat geen opzitting gebrach zou hebben dan was de volgende stap immers de levering van een nieuwe deur geweest, zoals verweerder verschillende keren naar voren gebrach heeft. Het bezoek was daarmee – en klaagster lijkt zulks te hebben miskend – ook van belang voor verweerder omdat het niet alleen ging om de vraag of dit onder garantie zou kunnen vallen, maar ook omdat – indien dit niet het geval zou zijn – er überhaupt wel een prijsopgaf zo moeten komen teneinde af te kunnen rapporteren in de richting van de verzekeraar. Medewerking van G was hoe dan ook noodzakelijk maar daarvoor was ook klaagster op haar beurt medeverantwoordelijk. Dat verweerder hier als het ware tussen is gaan zitten is om pragmatische redenen begrijpelijk. Uit zijn e-mails van 31 juli 2020 blijkt dat het ook voor klaagster duidelijk moet zijn geweest dat verweerder niet de rol van mediator had en dat zij zelf verantwoordelijk bleef voor het contact met G en de eventuele afwikkeling van garantie. Enig verwijt hieromtrent in de richting van verweerder is evenzeer misplaatst.

- 5.6 Een ander belangrijk verwijt dat klaagster tenslotte aan verweerder gemaakt heeft is dat hij in het rapport zou hebben opgenomen dat de oorzaak van de schade een fout van haarzelf betrof. Het Tuchtcollege kan klaagster daarin evenmin volgen. Een dergelijke stelling valt niet te lezen in het rapport. In het rapport is juist opgenomen dat het om een voor klaagster onvoorziene gebeurtenis ging. Het feit dat verweerder de oorzaak heeft toegeschreven aan doorbranden van de printplaat in de deur ten gevolge van een piekspanning in de meterkast maakt daarvoor geen verschil. Overigens is de opmerking in de e-mail van H van 5 juni 2020 waar klaagster in dit verband naar verwezen heeft (namelijk dat er een fout in de printplaat zat), te weinig specifiek om te kunnen zeggen dat H een geheel andere oorzaak omschreven heeft.
- 5.7 Het Tuchtcollege is van oordeel dat een verdere behandeling van verschillende stellingen en argumenten van klaagster niet ter zake dienende is nu de meest verstrekkende verwijten aan het adres van verweerder reeds verworpen zijn. In dit licht moet thans ook de e-mail van 12 november 2020 beoordeeld worden en dusdoende is het Tuchtcollege weliswaar van oordeel dat deze mail, zoals hiervoor reeds overwogen, niet zo verzonden had mogen worden maar dat het geheel overziende er geen sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen en dat de klacht niet kan leiden tot een grondverklaring. Het Tuchtcollege zal aldus beslissen.

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 mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. F. Th. Kremer en prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 22 november 2021.