

## HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klager

tegen

**B**  
in het register van het NIVRE ingeschreven (...)  
werkzaam bij C  
verweerder

---

### 1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 13 oktober 2021 een klacht ingediend tegen verweerder met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een brief van 10 januari 2022 heeft verweerder verweer gevoerd.
- 1.3 Met een e-mail van 27 januari 2022 (met producties, genummerd 1-6) heeft klager gerepliceerd.
- 1.4 Met een e-mail van 21 februari 2022 heeft verweerder gedupliceerd.
- 1.5 Bij uitspraak van 13 april 2022 heeft de voorzitter van het Tuchtcollege geoordeeld dat de klacht met betrekking tot het eerst onderdeel ongegrond is en met betrekking tot het tweede onderdeel van onvoldoende gewicht.
- 1.6 Met een e-mail van 4 mei 2022 (met bijlagen) heeft klager verzet aangetekend tegen voornoemde voorzittersbeslissing waarna de klacht is doorgezonden naar het voltallige Tuchtcollege.
- 1.7 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 4 juli 2022 te Rotterdam. De partijen waren in persoon aanwezig. Zij 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 In (het voorjaar van) 2021 is schade ontstaan aan de oprit van klager. Klager heeft ten behoeve van het herstel een aantal offerte(s) laten maken. Tijdens het bezoek van de expert aan klager is onder meer een geoffreerd bedrag ter sprake geweest dat nodig was voor het aanbrengen van puinfundatie naast het vervangen van tegels. De expert heeft met akkoord van klager de schade vastgesteld op een bedrag van € 2.753,52, zijnde het bedrag voor het herstel van de oprit

zonder het aanbrengen van puinfundatie (het geoffreerde bedrag inclusief puinfundatie betrof € 3.866,73). De expert heeft dienovereenkomstig gerapporteerd op 2 augustus 2021.

- 2.2 Met een e-mail van 3 september 2021 aan zijn tussenpersoon heeft klager de factuur voor de werkzaamheden toegezonden. Deze e-mail houdt het volgende in:

*'Bijgaand de herstelnota van de firma D terzake de schade aan mijn oprit (schadenummer 2101701).*

*Het totale schadebedrag is euro 950,00 exclusief BTW hoger uitgevallen, daar een rij coniferen dat gelegen is naast de oprit met een graafmachine verwijderd moesten worden. Dit om te voorkomen dat de wortels van deze 30 jaar oude coniferen, die tot onder de oprit groeiden, de tegels van de te herstellen oprit op korte termijn omhoog zouden doen stuwen. Hierdoor is een bedrag van euro 690,00 voor het rooien van de coniferen, vermeerderd met een bedrag van euro 260,00 voor een speciale groen container voor het afvoeren van de gerooide coniferen, extra in rekening gebracht.*

*Ten bewijze van de situatie van de oprit voor en na de herstelwerkzaamheden stuur ik je bijgaand de 2 foto's.*

*Ik neem aan dat deze kosten, die direct verband houden met de schade, eveneens vergoed worden.'*

De desbetreffende factuur kent de volgende posten:

*'Materiaal*

*Infinito Comfort Black 60x30x6 284 st € 5,04*

*Zand ½ kub € 24,00*

*Inveegzand black sparckle 2 st. € 6,70*

*Puincontainer 1 st € 140,00*

*Groen container 1 st € 260,00*

*Arbeid*

*Bestraten oprit € 860,00*

*Rooien coniferin € 690,00*

*Totaal € 3.225,65*

*21% Btw € 677,39*

***Totaal incl. BTW € 3.903,03'***

- 2.3 De tussenpersoon heeft voornoemd bericht van klager doorgestuurd naar verweerder met de vraag of het mogelijk is een aanvullend rapport op te stellen. Hierop heeft verweerder gereageerd met een e-mail van 6 september 2021 met daarin het volgende:

*'Heb het dossier erbij gepakt en kom tot de conclusie dat de aanvullende claim van verzekerde ad EUR 690,00 ex (rooien coniferen) en EUR 260,00 (groencontainer) niet reëel is en wel om de volgende reden:*

*Aanvankelijk was de claim van verzekerde EUR 2.753,53 voor het uitvlakken van de oprit en het plaatsen van nieuwe tegels. Naast voornoemde offerte lag een tweede offerte ad EUR 3.866,73 voor het uitvlakken van de oprit, het plaatsen van nieuwe tegels inclusief **het aanbrengen van een puinfundatie** (vetgedrukt origineel, toevoeging Tuchtcollege) om verzakking van de oprit in de toekomst te voorkomen.*

*Aangezien het aanbrengen van een puinfundatie extra werkzaamheden zijn die niets met het schadeherstel te maken heeft, hebben wij met verzekerde de schade vastgesteld op EUR 2.753,52, zoals vermeld in mijn reeds afgegeven expertise rapport.*

*Verzekerde heeft de werkzaamheden laten uitvoeren conform de tweede offerte, dus inclusief het aanbrengen van een puinfundatie.*

*Nu heb ik het vermoeden dat bij het aanbrengen van de puinfundatie de wortels van een coniferen haag bloot zijn komen te liggen. Hierop heeft de aannemer kennelijk besloten om meteen de haag maar te verwijderen met de opmerking dat de wortels de tegels van de te herstellen oprit op korte termijn omhoog zouden doen stuwen (wat trouwens in de 30 jaar dat de coniferen haag er staat nog nooit is gebeurd).*

*Aangezien dit geen schade gerelateerde werkzaamheden zijn lijkt mij de aanvullende claim van verzekerde niet reëel.*

*Vertrouwende jou hiermede van dienst te zijn geweest.'*

- 2.4 In een e-mail van klager van 12 september 2021 aan verweerder heeft klager onder meer het volgende geschreven:

*'Eerder heb ik u bericht over mijn ontsteltenis met betrekking tot het afwijzen van de extra kosten betreffende de schade aan mijn oprit.*

*Immers u verklaarde op grond van door mijn financieel dienstverlener Optima namens mij ingediende extra kosten aan het herstel van de schade aan mijn oprit, dat deze kosten naar uw oordeel te maken zouden hebben met de bij offerte opgegeven kosten van plaatsen van puinfundatie.*

*Zoals u bekend is, heb ik deze kostenpost dat in een 2e offerte aan u gepresenteerd was, laten vervallen alvorens tot overeenstemming met u te komen terzake de hoogte van het schadebedrag. Reden hiervoor was dat mijns inziens voorshands niet te voorzien was of deze puinfundatie al onder de bestaande oprit lag, dan wel ingeval dat deze er niet lag dit noodzakelijk was voor een oprit die er al vele jaren lag zonder verschijnselen van verzakking. Mijns inziens relateerde u volstrekt ten onrechte de geoffreerde kosten voor deze puinfundatie ad 920,00 excl. BTW aan de ingediende extra kosten ad 950,00 excl. BTW voor het rooien en afvoeren per groencontainer van de ca 30 jaar oude coniferen. De wortels hiervan zouden de nieuw aan te brengen tegels op korte termijn kunnen doen opstuwen. Nieuw aan te brengen coniferen zou ik voor mijn rekening nemen. Door te verklaren dat er toch puinfundatie aangebracht was, plaatst u mij in een kwaad daglicht, namelijk dat van fraudeur. Ik neem u dit hoogst kwalijk.*

*De consequentie hiervan is dat de schadeclaim door verzekeraar in zijn geheel afgewezen kan worden en ik geregistreerd kan komen te staan in het CIS als fraudeur en daarom geen verzekeringen meer zou kunnen afsluiten. Zowaar een niet mis te verstane slechte uitgangspositie in verzekeringsland en bovendien reputatieschade.*

*(...)*

*Gelet al het bovenstaande verwacht ik dan ook van u dat u uw oordeel dat er sprake is van puinfundatie onvoorwaardelijk intrekt en zich alsnog uitspreekt over de geclaimde extra kosten, en deze niet door Optima als een nieuwe claim te laten indienen c.q. te behandelen, maar onder de noemer van de schade aan de oprit laat vallen (schadenummer 02234258).*

*(...)*

*Om die reden zou het aanbieden van verontschuldiging uwerzijds richting mij, voor het mij als fraudeur in een kwaad daglicht plaatsen, hier zeker op zijn plaats zijn.*

*In mijn eerder gevoerde telefoongesprek met u waarin u ontkende dat deze extra kosten van het noodzakelijkerwijs verwijderen van de coniferen, geen verband houden met de schade aan de*

*oprit en er dus sprake is van een nieuwe schade, heb ik deze zienswijze bestreden en aangegeven dat er wel degelijk een causaal verband is tussen het laten verwijderen van de coniferen en het herstellen van de schade aan de oprit. En als zodanig tussen de extra schadekosten en het oorspronkelijk getaxeerde en met u overeengekomen schadebedrag.*

*Ik zie deze rechtzetting van uw voorbarige conclusie met belangstelling tegemoet en vertrouw erop dat u een aanvullend taxatierapport (...) toestuurt, zo nodig vergezeld met de in uw bezit zijnde foto's van vóór en na herstel van de oprit.'*

- 2.5 Op voornoemde e-mail van klager heeft verweerder gereageerd met een e-mail van 14 september 2021. Deze e-mail houdt het volgende in:

*'In overleg heb ik met u de schade vastgesteld als volgt:*

*-tegels, uitvlakken en bestraten oprit, inclusief BTW EUR 2.753,53*

*Dat bedrag is exclusief het aanbrengen van een puinfundatie en ik heb begrepen dat u zelf het bedrag zou bijleggen voor de puinfundatie wat verder oké is.*

*Nu claimt u het bedrag voor het rooien en afvoeren van de coniferen, die aan de achterzijde van de oprit zijn geplaatst en stelt dat door worteldruk de nieuw aan te brengen tegels omhoog zouden komen.*

*Ik zie dat niet als een schade die in verband staat met het plaatsen van de nieuwe tegels voortvloeiende uit de afzetbak die aan de voorzijde van de oprit schade heeft veroorzaakt.*

*Bij het herstel zoals overeengekomen zouden de tegels worden verwijderd en zouden nieuwe tegels worden aangebracht. Conform offerte zou hierbij een halve kuub ophoog zand worden gebruikt.*

*De coniferen zijn 30 jaar oud. Als de wortels omhoog waren gekomen dan zou dat allang tot uiting moeten zijn gekomen.*

*Kunt u mij kort en bondig uitleggen wat u als verband ziet tussen de schade zoals veroorzaakt door de afzetbak aan de voorzijde van de oprit en het verwijderen van de coniferen aan de rechter achterzijde van de oprit.'*

- 2.6 Met een e-mail van 19 september 2021 aan verweerder heeft klager nog uitgebreid op voornoemde e-mail van verweerder gereageerd. Bij de stukken bevindt zich verder geen reactie van verweerder daarop.

- 2.7 Nadat klager zijn klacht had ingediend op 13 oktober 2021 heeft hij zijn klacht eveneens voorgelegd aan de werkgever van verweerder. In een e-mail van 30 oktober 2021 heeft laatstgenoemde het volgende aan klager bericht:

*'Als gevolg van het evenement, waarover tussen u en [verweerder] geen verschil van inzicht over bestaat, is uw oprit beschadigd geraakt. Hierdoor dienen de tegels van uw oprit vervangen te worden hierbij is in ogenschouw genomen dat de bestaande tegels niet meer leverbaar zijn.*

*Door [verweerder] is reeds EUR 2.753,53 inclusief BTW gerapporteerd voor wat betreft het vervangen van de tegels. Na afwikkeling van de schade en bij het herstel van de oprit werd duidelijk dat er zich diverse wortels in het zandbed onder de tegels bevonden. Dit betroffen wortels van coniferen die naast de oprit zijn gesitueerd. De aanwezigheid van de wortels vormt volgens u een belemmering om de vervangende tegels op juiste wijze terug te plaatsen. Naar aanleiding hiervan heeft u [verweerder] een aanvullende claim toegezonden (c.q. bij hem ingediend) van EUR 950,00 exclusief BTW voor het rooien en afvoeren van de coniferen. Dit bedrag is opgebouwd uit EUR 260,00 exclusief BTW voor het gebruiken van een groencontainer en EUR 690,00 exclusief BTW voor het rooien van de coniferen. In kort: de naclaim zag op een bedrag van EUR 1.149,50 inclusief BTW.*

*Ik heb het dossier intensief bestudeerd op basis van de beschikbare documentatie en onze telefoongesprekken en kom tot het volgende: Wanneer tegels vervangen moeten worden wordt het*

*bestaande zandbed onder de tegels geroerd. Om dit zandbed weer in orde (horizontaal en voldoende verdicht) te krijgen is in de eerder verstuurde eindrapportage een bedrag van EUR 12,00 (exclusief BTW) voor een halve kuub zand opgenomen. Wanneer na het verwijderen van de tegels blijkt dat er zich wortels in het zandbed bevinden en het zand wordt geroerd als gevolg van het verwijderen van de tegels, is het technisch niet mogelijk om de tegels op juiste wijze weer terug te kunnen plaatsen. Gelet op de hoge dichtheid van de wortels biedt het geen soelaas om de wortels plaatselijk te verwijderen.*

*U heeft derhalve gekozen voor het verwijderen van de coniferen.*

*De kosten voor het verwijderen en het afvoeren van de coniferen bedragen EUR 1.149,50 inclusief BTW. Als ik u goed heb begrepen draagt u zelf zorg voor de plaatsing van nieuwe coniferen.*

*Op basis hiervan stel ik voor een naclaim aan assuradeuren te maken waarin ik aanvullend het bedrag ad. EUR 1.149,50 inclusief BTW rapporteer. Ik zal voor de naclaim dezelfde motivatie gebruiken als hierboven staat vermeld.*

*Graag verneem ik uw reactie hieromtrent. Na uw reactie zal ik een naclaim aan assuradeuren opstellen.*

*Tenslotte wil ik afsluiten met een excuus voor de irritatie die de werkwijze van mijn collega bij u heeft veroorzaakt. Ik vond het vanuit persoonlijk oogpunt erg prettig communiceren met u en hoop dat we uw schade op deze wijze op juiste manier kunnen afsluiten.'*

- 2.8 De werkgever heeft hierna een naclaim voor een bedrag van € 1.149,50 incl. btw aan assuradeuren verstuurd en vervolgens is dit bedrag (aanvullend) aan klager uitgekeerd.

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

- 3.1 De klacht houdt het volgende in. Verweerder heeft een verkeerd oordeel geveld (namelijk dat er toch puinfundatie aangebracht zou zijn) en klager daarmee in diskrediet gebracht bij assuradeuren, hetgeen betekent dat klager bij de Stichting CIS als fraudeur geregistreerd kan worden. Daarnaast heeft verweerder de tussenpersoon van klager gevraagd een nieuw schadedossier aan te willen maken voor extra schadekosten ter vermindering van het causaal verband met de oorspronkelijke schade. Ondanks herhaald verzoek van klager is verweerder niet bereid geweest zijn onjuistheid in de zin van een onterecht oordeel te herzien. Daarbij is hij op de uitnodiging van klager om langs te komen en met eigen ogen te kunnen zien dat geen puinfundatie is aangebracht niet ingegaan.
- 3.2 Bij het indienen van de klacht (13 oktober 2021) heeft klager op het klachtformulier vermeld dat wat hem betreft de klacht naar tevredenheid afgehandeld zou zijn indien verweerder schriftelijk aan assuradeuren verklaart dat zijn oordeel onjuist is en ongefundeerd en alsnog overgaat tot een correcte expertise. Na het bericht van de werkgever van 30 oktober 2021 heeft klager zijn klacht toch gestand gedaan met een bericht aan het secretariaat van het NIVRE van 17 november 2021. Met een bericht van 18 november 2021 heeft klager zijn klacht nog aangevuld met onder meer de stelling dat verweerder ten onrechte aan klager verzocht heeft te bewijzen dat het rooien van de coniferen noodzakelijk was.
- 3.3 Verweerder heeft onder meer naar voren gebracht dat aangezien hij geen causaal verband ziet tussen het vervangen van de tegels en het rooien van de coniferen, dat het rooien van de coniferen te maken had met het aanbrengen van een puinfundatie, wat dan eventueel door klager zelf betaald zou worden. Daarna is een communicatie issue met klager ontstaan omdat verweerder ervan uitgegaan is dat een puinfundatie was aangebracht. Om het meningsverschil met klager op te lossen is een collega van verweerder (managing director van de werkgever van verweerder) gevraagd een second opinion te geven met betrekking tot de coniferenkwestie. Er is door verweerder op geen enkele wijze met de verzekeraar gecommuniceerd dat klager willens

en wetens op kosten van de verzekering een puinfundatie zou laten aanbrengen. Derhalve ziet verweerder geen noodzaak een schriftelijke reactie aan de verzekeraar te verstrekken.

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

4.1 De bevoegdheid van het Tuchtcollege alsmede de ontvankelijkheid van de klacht zijn 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 men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend 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 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 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 als volgt. Centraal in deze klacht staat de vraag of de expert al of niet mocht aannemen dat klager puinfundatie heeft aangebracht, met alle gevolgen van dien. Het Tuchtcollege zal eerst deze vraag behandelen. Bij de beantwoording van de vraag of een expert een standpunt heeft ingenomen dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, dient onder meer beoordeeld te worden of het desbetreffende standpunt op behoorlijke wijze is gemotiveerd althans van een behoorlijke grondslag voorzien is. Het Tuchtcollege is van oordeel dat dat hier niet het geval is. Verweerder heeft zonder meer aangenomen dat klager puinfundatie heeft laten aanbrengen zonder dat hij daar enig argument voor heeft aangevoerd. Dit terwijl uit de door klager ingebrachte factuur niet blijkt dat er sprake is geweest van het aanbrengen van puinfundatie. Het Tuchtcollege stelt voorts vast dat nadat klager bezwaar gemaakt heeft tegen de afwijzing van de (aanvullende) claim, verweerder (ten onrechte) niet in beweging is gekomen. Klager heeft gemotiveerd naar voren gebracht dat en waarom er geen puinfundatie is aangebracht en er andere, noodzakelijke kostenverhogende omstandigheden zijn geweest (verband houdende met het verwijderen van de coniferen). Dit had voor verweerder aanleiding moeten zijn om zijn standpunt nader te bezien of althans (beter) te onderbouwen. Ook op het nadrukkelijke verzoek van klager om ter plaatse te komen kijken heeft verweerder niet gereageerd. Tenslotte is het ook niet zo dat verweerder zelf (zoals hij bevestigd heeft ter zitting) bewerkstelligd heeft dat er een second opinion zou komen maar is dit pas tot stand gebracht nadat klager zelf bij de werkgever van verweerder aan de bel getrokken heeft. Het had tenslotte voor de hand gelegen dat verweerder zelf ook excuus gemaakt had nadat van de kant van zijn werkgever aan klager excuus gemaakt had voor de irritatie die zijn werkwijze heeft veroorzaakt bij klager. Het Tuchtcollege is van oordeel dat verweerder dat allemaal anders had moeten doen en inderdaad klachtwaardig gehandeld heeft in deze.

- 5.3 Het Tuchtcollege volgt klager niet in het tweede deel van zijn verwijt dat verweerder klager in diskrediet gebracht heeft bij assuradeuren. Hoewel het op zich wel begrijpelijk is dat klager er bang voor was dat de stellingen van verweerder uiteindelijk tot de verdenking van fraude zouden kunnen leiden of als het ware een eigen leven zouden kunnen gaan leiden in dat opzicht, blijkt uit de berichten van verweerder toch niet dat hij (bewust) geprobeerd heeft klager in een dergelijk kwaad daglicht te stellen bij assuradeuren. Verweerder heeft in zijn reactie op het bezwaar van klager (zie zijn bericht van 14 september 2021, zoals aangehaald onder 2.5) geschreven dat hij begrepen heeft dat klager het bedrag voor de puinfundatie zelf zou bijleggen 'wat verder oké is'. Hoewel dat bij klager begrijpelijkerwijs tot verder ongenoegen geleid heeft (omdat er naar zijn stellingen überhaupt geen puinfundatie is aangebracht), kan verweerder op dit punt niet verweten worden dat hij getracht heeft klager in een kwaad daglicht te stellen.
- 5.4 Ook de aanvullende klacht met betrekking tot de vraag de noodzaak van het rooien van de coniferen te bewijzen vormt naar oordeel van het Tuchtcollege geen verdere aanleiding voor het gegrond verklaren van de klacht. Het rooien van de coniferen was een nieuw element en daarin was kennelijk niet voorzien bij het maken van de offertes. De vraag naar uitleg daaromtrent is op zichzelf niet onbehoorlijk. Klager heeft nog gesteld dat hij daar voorafgaand een schriftelijke verklaring van de bestrater aan verweerder heeft toegezonden die daarin de noodzaak van verwijdering van de coniferen bevestigde – welke verklaring door verweerder genegeerd zou zijn. Deze verklaring zit evenwel niet bij de stukken en het Tuchtcollege kan dat derhalve verder niet beoordelen.
- 5.5 Het Tuchtcollege zal met in achtneming van het voorgaande de klacht gegrond verklaren onder oplegging van een maatregel. Het Tuchtcollege acht daarbij de maatregel van waarschuwing passend en zal dienovereenkomstig beslissen.

## **6. De beslissing.**

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ten aanzien van verweerdere gegrond onder oplegging van de maatregel van waarschuwing;
- 6.2 Nu de klacht gegrond is verklaard dienen verweerdere op grond van artikel 5.2 van het Reglement Tucht recht van het NIVRE het door klager betaalde griffierecht van € 50,00 aan klager te betalen.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Register-Experts, in de samenstelling van prof.mr. J.H. Wansink (voorzitter), prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde en mr. C.W. Verloop, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 22 augustus 2022.