

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

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**1. A**  
**2. B**  
wonende Z  
klagers

tegen

**1. C**  
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE  
**2. D**  
in het register van het NIVRE ingeschreven (...)  
werkzaam bij C  
verweerders

De partijen worden hierna (mede) aangeduid als 'klagers', 'C' en 'de expert'.

---

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

- 1.1 Klagers hebben op 28 november 2021 een klacht ingediend tegen verweerders met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een brief van 7 januari 2022 (met bijlagen) is door verweerders gezamenlijk verweer gevoerd.
- 1.3 Klagers hebben op 3 februari 2022 een repliek ingezonden (met bijlagen).
- 1.4 Met een brief van 4 maart 2021 is door verweerders (gezamenlijk) gedupliceerd.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 12 mei 2022 te Rotterdam. Klagers waren aanwezig in persoon. Aan de zijde van verweerders waren aanwezig de expert in persoon en E (manager C) en F (general director C). De partijen hebben hun stellingen nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord. Ter zitting heeft de expert desgevraagd nog een stuk ingebracht (dit stuk is bekend bij klager).

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

- 2.1 Op 8 april 2020 is de woning van klagers door brand verwoest.
- 2.2 Klagers hadden een opstalverzekering bij G (hierna: de verzekeraar). Uit de desbetreffende polis blijkt dat schade aan de woning vergoed wordt tot een maximum van € 600.000,-- per gebeurtenis. Daarnaast is er een afzonderlijke dekking voor – onder meer – sanering van verontreinigde grond, opruiming, huisvesting en huurkosten.

2.3 In een brief van de verzekeraar aan klagers van 9 april 2020 staat onder meer het volgende:

***'Schade-expert***

*Wij hebben een schade-expert van het expertisebureau C ingeschakeld om te onderzoeken wat er gebeurd is en de schade met u vast te stellen.'*

2.4 De expert heeft een bezoek aan klagers afgelegd op 9 april 2020, op 15 april 2020 (bij dat bezoek onder meer vergezeld door H van I (hierna: de aannemer) en op 26 mei 2022. Van deze bezoeken zijn geen verslagen gemaakt richting klagers.

2.5 Bij verweer is een door verweerders aangeduide 'expertisekaart' overgelegd. Verweerders hebben gesteld dat het gebruikelijk is dat deze expertisekaart aan verzekerde bij een bezoek overhandigd wordt. Klagers stellen deze kaart niet eerder gezien te hebben. Op deze expertisekaart staat onder meer het volgende:

*'De (coördinerend) expert zal, samen met u, een planning maken. Hierdoor weet u precies wat u van C mag verwachten, maar ook wat wij van u nodig hebben. Zodra alle benodigde gegevens beschikbaar zijn, stemmen wij de schade en de totale waarde van de verzekerde belangen met u af. Deze kunnen we vastleggen in een akkoordverklaring die u samen met de expert ondertekent.'*

2.6 Met een brief van 20 april 2020 heeft J aan klager sub 1 een Overeenkomst brandschadesanering toegezonden. Het bij verweer overgelegde stuk bevat een niet gedateerde handtekening van klager.

2.7 Op 15 juni 2020 hebben klagers en de aannemer een Akte van cessie ondertekend waarmee kort gezegd de vorderingen die klagers op de verzekeraar hebben, overgedragen worden aan de aannemer tot zekerheid voor voldoening van hun schuld aan de aannemer vanwege de opdracht die zij aan de aannemer verleend hebben om de werkzaamheden uit te voeren voor het herbouwen van de woning.

2.8 In een e-mail van klagers aan de expert van 15 juni 2020 hebben klagers onder meer het volgende geschreven:

*'Inmiddels hebben wij al een aantal keer rond de tafel gezeten met aannemer en architect. Het voelt echter behoorlijk ongemakkelijk om concrete plannen te maken en stappen te zetten zonder zicht op de vergoeding. Ook bestaat er onduidelijkheid over vergoeding voor bijvoorbeeld fundering en kelders. In de polisvoorwaarden kan ik niet terugvinden dat deze niet meeverzekerd zouden zijn.*

*Wij begrijpen dat het een complexe situatie betreft waarvoor waarschijnlijk geen standaard lijsten zijn af te vinken om de schade c.q. herbouwwaarde te bepalen. Toch willen wij je vragen om, voor zover mogelijk, ons wat meer duidelijkheid te geven.'*

2.9 De expert heeft op voornoemde e-mail gereageerd met een e-mail van 18 juni 2020 met daarin het volgende:

*'Voorwaarden PP 2110-05 zijn van toepassing, ook fundering is meeverzekerd. Zie blad 4.'*

2.10 Uit de stellingen van partijen over en weer leidt het Tuchtcollege af dat eveneens op 18 juni 2020 een telefoongesprek tussen klagers en de expert heeft plaatsgevonden waarin door de expert een bedrag genoemd is van € 500.000,--. Verweerders hebben daarover bij dupliek het volgende gesteld:

*'Gelet op de maximaal te verwachten vergoeding van € 600.000,- vanuit de opstalpolis (exclusief aanvullende dekkingen) is door de aannemer en [klagers] een plan bedacht waarvan de bouwkosten minstens € 500.000,-- zullen bedragen. Rekening houdend met de kosten voor de fundering, ten dele luxere afwerking, bestrating, leges en aansluitingskosten zou dan de maximaal te verwachten vergoeding uit de opstalpolis (exclusief aanvullende dekkingen) worden benut.'*

- 2.11 In een e-mail van 17 september 2020 aan klagers heeft de expert onder meer het volgende geschreven:

*'Ik begreep dat u contact heeft gehad met de verzekeraar, deze verzocht mij met u te bellen. Ik heb gebeld naar nummer (...) en de voicemail ingesproken.*

*Mag ik u vragen mij te bellen op mijn mobiele nummer?'*

- 2.12 Bij de stukken bevindt zich een drietal technische omschrijvingen voor de nieuw te bouwen woning zoals opgesteld door de aannemer. De eerste is van 16 september 2020, de tweede van 21 september 2020 en de derde van 8 oktober 2020. Op het voorblad van de derde zijn met de hand aantekeningen gemaakt. Er is onder meer geschreven: *'kosten v.d. contra worden betaald door de opdrachtgever. Contra wordt geen gebruik meer van gemaakt.'*

- 2.13 Hierna hebben klagers alsnog (definitief) een contra-expert in de arm genomen. Tevens hebben zij afscheid genomen van de aannemer. De expert heeft een Akte van schadetaxatie opgemaakt die namens klagers ondertekend is door de contra-expert op 16 december 2020. Het totale schadebedrag dat daarin vermeld staat als 'Opstalschade op basis van de herbouwwaarde', is € 701.432,24. Dit bedrag is als volgt opgebouwd: voor opstal: € 610.750,00, voor opruimingskosten: € 58.682,24, voor huisvesting: € 5.000,--, en voor huurderiving: € 27.000,--. Voorts staat onder meer vermeld: *'In bovenstaande bedragen zijn de aan I gecedeerde kosten, in totaal € 21.767,90 incl. btw, begrepen.'*

- 2.14 Met een e-mail van 22 oktober 2021 aan de klachtendesk van de verzekeraar hebben klagers (uitgebreid) de gang van zaken beschreven zoals zij die ervaren hebben en verzocht een standpunt in te nemen over de gang van zaken in het schadetraject. In een e-mail van 27 oktober 2021 aan klagers heeft de verzekeraar onder meer het volgende geschreven:

*'U vraagt zich af of de werkwijze van [de expert] gebruikelijk is en of hij u wel steeds op de juiste manier heeft geïnformeerd.*

*Omdat [de verzekeraar] de opdrachtgever is van [C] zal ik om een reactie vragen op de werkwijze van [de expert].'*

- 2.15 Hierna heeft op 4 november 2021 E telefonisch contact gezocht met klagers.

- 2.16 In een daaropvolgende e-mail van de verzekeraar aan klagers van 10 november 2021 heeft de verzekeraar onder meer het volgende geschreven:

*'U vraagt of er in de schadeafhandeling sprake is geweest van een verkeerde werkwijze.*

#### **Algemene indruk**

*Als we de complexiteit en de omvang van de schade meewegen, is de doorlooptijd van de afhandeling gemiddeld genomen niet buitensporig.*

*De schadevaststelling is conform de polisvoorwaarden door 2 experts gedaan. Die werkwijze past geheel bij een schade als deze.*

*De betalingen die al zijn gedaan, stemmen ook overeen met het bepaalde daarover in de polisvoorwaarden.*

#### **Contra expert**

*Volgens de polisvoorwaarden heeft een verzekerde bij het vaststellen van schade recht op de benoeming van een eigen expert.*

*De kosten die deze expert maakt voor het vaststellen van de schade worden op grond van de polis vergoed.*

*Uit uw brief maken wij op dat het door u benoemen van een eigen expert, door onze expert niet op de juiste manier is benaderd.*

*We hebben Expertisebureau C er op gewezen dat de benoeming van een eigen expert een recht volgens de voorwaarden is en dat daar niet op afgedaan mag worden. Experts moeten daar een objectieve en welwillende houding in hebben.*

#### **Houding expert**

*In de diverse telefoongesprekken die ik met u over de gang van zaken heb gehad bleek steeds dat de grieven vooral in het optreden van de expert zitten. Op mijn verzoek is dit specifieke handelen van de expert van C door de manager van die expert met u besproken. Uit uw reactie bleek dat uw ongenoegen daarmee niet is weggenomen.*

*Op uw verzoek heb ik C vandaag gevraagd u een schriftelijke reactie te geven op de klacht over de expert.'*

2.17 Klagers hebben op 28 november 2021 deze klacht aangemeld bij het secretariaat van het NIVRE, welke op 30 november 2021 is doorgestuurd naar verweerders.

2.18 In een e-mail van 9 december 2021 heeft E aan klagers het volgende geschreven:

*'Namens G heeft C een brandschade aan uw woning behandeld die plaatsvond op 8 april 2020. Het door C opgemaakte expertiserapport is op 29 december 2020 aan G verzonden ter verdere beoordeling.*

*Door u is op 22 oktober 2021 een uiting van ongenoegen ingediend bij G. Deze is in behandeling genomen door G, K van team klachten. C is door K benaderd om een reactie van C te vernemen op de door u kenbaar gemaakte visie over de dossierbehandeling. Op voorspraak van K is door mij, als Manager Property, telefonisch contact opgenomen met u wat plaatsvond op 4 november 2021. In dit gesprek is nadere mondelinge toelichting verstrekt en een reactie gegeven op door u gestelde vragen. Een terugkoppeling hiervan is verstrekt aan K van G.*

*Vanuit G is vervolgens gemeld dat u graag een schriftelijke reactie had ontvangen na het gevoerde telefoongesprek van 4 november 2021. Dit verzoek werd eerst recent duidelijk. Door mijn afwezigheid vanwege verlof heeft mijn collega L nog met u op voorspraak van K telefonisch contact met u opgenomen.*

*Inmiddels heeft u besloten bij het Nivre een klacht tegen C en expert D in te dienen. Uiteraard betreuren wij dit. Gelet op dit te doorlopen traject zullen wij, behoudens bovenstaande informatie, u niet verder inhoudelijk berichten. Wij zullen onze reactie aan het Nivre sturen en gaan er vanuit dat het Nivre u verder op de hoogte houdt.'*

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

3.1 De klacht houdt (samengevat) in dat de expert verzuimd heeft voldoende te informeren over de te volgen procedure en voorts informatie verstrekt heeft welke door klagers als misleidend is

ervaren. De houding en de handelwijze hebben klagers belemmerd bij het (kunnen) maken van keuzes en het nemen van beslissingen met betrekking tot de sloop en herbouw van de woning. De expert wist feitelijk al snel dat de maximale uitkering de schade niet zou dekken, maar heeft klagers langer dan nodig in het ongewisse gelaten en stuurde aan op herbouw die financieel niet te volgen was. Met name de 'verstandhouding' tussen de expert en de aannemer (waarbij ook het afhouden van contra-expertise) strookt niet met de professionele integriteit die van een schade-expert verwacht mag worden. De werkgever van de expert heeft de klacht feitelijk van de hand gewezen door te stellen dat hij de expert niet herkent in het verhaal van klagers en een en ander dus wat hem betreft niet gebeurd kan zijn. Indien de klacht gegrond wordt verklaard is het volgens klagers niet billijk dat de kosten voor de aannemer geheel aan hen toekomen.

- 3.2 Klagers hebben bij repliek uitvoerig stilgestaan bij de gang van zaken en de redenen voor hun klacht. Daarbij hebben zij onder meer naar voren gebracht dat de expert zonder goed overleg vrijwel onmiddellijk de aannemer heeft ingeschakeld terwijl klagers niet goed wisten wat zijn rol was (zoals het vaststellen van de schade of de feitelijke herbouw verzorgen in opdracht van de verzekeraar). Klagers zijn niet bekend met de opdracht die de aannemer van de expert heeft gekregen. De expert heeft eveneens zonder goed overleg een sloopbedrijf ingeschakeld, waarbij klagers het idee kregen dat zij (ook) daarin geen keus hadden. Hadden zij wel de keus gekregen dan hadden zij liever een ander – een hun bekend – sloopbedrijf ingeschakeld. Tijdens de bezoeken van de expert hebben klagers geen duidelijkheid gekregen over het door hen te besteden bedrag, terwijl de expert terughoudend leek te zijn wat betreft de financiële vergoedingsmogelijkheden omdat hij, zoals hij aangaf, geen 'nieuw voor oud' kon berekenen. Klagers hebben begrepen dat zij eerst met de aannemer een bouwplan zouden moeten maken en dat daarna berekend zou worden wat dat plan zou kosten. Pas daarna zou vastgesteld kunnen worden wat het schadebedrag zou zijn. Dat het in de verwachting lag dat klagers de maximale vergoeding zouden ontvangen is hun nooit verteld. Dat de aannemer hiervan wel op de hoogte gesteld is, achten zij des te bedroevender omdat dit hen in een zwakkere positie heeft gesteld. Klagers hebben destijds de indruk gekregen dat de aannemer buiten hen om overleg had met de expert welke posten in het bouwplan opgenomen zouden kunnen worden. Klagers hebben nadat de woning geruimd was in het duister getast wat betreft hun te wachten stond met betrekking tot de schadeafwikkeling. Zij hebben de expert hun onzekerheid kenbaar gemaakt en gevraagd om meer informatie. De expert heeft voldoende kans gekregen om hun twijfel te herkennen maar heeft te weinig gedaan om hun onzekerheid weg te nemen.
- 3.3 Klagers weten inmiddels met zekerheid dat zij, bij wijze van spreken, een zak geld konden ontvangen waarmee zij op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming een vervangende woning konden realiseren. Uit de uitspraak van de expert dat zij na de oplevering nog het nodige werk zouden moeten verrichten spreekt al zijn persoonlijke mening. Daarnaast heeft hij de aannemer verwittigt dat niet alles wat voor vergoeding in aanmerking kwam in het ontwerp hoefde opgenomen te worden. Ook hieruit spreekt zijn persoonlijke mening over hoe en op welke manier er uiteindelijk vorm gegeven moest worden aan de nieuwe woning. Toen klagers er met de aannemer niet uitkwamen hebben zij alsnog een contra-expert in de arm genomen. Het gebrek aan informatie over het proces van schadeafwikkeling, welke stappen daarin genomen moeten worden en wat de rechten en plichten van klagers daarin zijn heeft een grote rol gespeeld in het besluit van klagers om een contra-expert in de arm te nemen. De aannemer heeft getracht hen daarvan te weerhouden, aanvankelijk met succes. Daarna zijn klagers echter tot het inzicht gekomen dat het toch wel beter was om met de contra-expert verder te gaan. Zij hebben toen de zaak verder willen laten rusten maar toen later bleek dat er (mogelijk) problemen waren met de oplevering van de sloopwerkzaamheden hebben klagers alsnog een klacht ingediend. Het handelen van de expert heeft tenslotte tot een aanzienlijke vertraging geleid en er voor gezorgd dat klagers minder aan de herbouw van een nieuwe woning hebben kunnen besteden vanuit de vergoeding van de verzekering (vanwege de door de aannemer gemaakte kosten).

- 3.4 Verweerders hebben onder meer het volgende naar voren gebracht. De expert heeft de gegevens wat betreft de verzekering, zoals de maximale verzekerde som van € 600.000,--, met klagers gedeeld en besproken. Het is gebruikelijk dat experts van C ook een expertisekaart aan verzekerde overhandigen. De mogelijkheid een eigen deskundige/contra-expert in te schakelen is eveneens met klagers besproken. Klagers hebben tijdens het eerste bezoek aangegeven niet over financiële middelen te beschikken die bij de herbouw van een woning aangewend zouden kunnen worden. Gelet daarop werd uit praktische overwegingen aan de aannemer gevraagd om een plan te ontwikkelen, waarbij op voorhand rekening gehouden diende te worden met een maximaal te verwachten uitkering van de verzekeraar van € 600.000,--. De expert bracht klagers in contact met de aannemer voor het voeren van overleg en het maken van plannen voor de bouw van een nieuwe woning. In verband met het ontbreken van aanvullende financiële middelen was het de bedoeling een woning te bouwen met een geringere inhoud binnen het budget van € 600.000,--. Het zou dan kunnen gaan om een kleinere woning die volledig was afgebouwd of een woning die, nadat de aannemer zijn werkzaamheden zou hebben afgerond, nog (gedeeltelijk) afgewerkt zou moeten worden. Van de aannemer ontving de expert regelmatig een terugkoppeling waaruit bleek dat gesprekken met klagers werden gevoerd en dat tekeningen waren ingediend bij de gemeente. De expert ontving op 4 september 2020 het definitief uitgewerkte plan. Aan de hand van het definitieve ontwerp zou de aannemer een begroting kunnen maken van de te verwachten bouwkosten, deze begroting is echter niet gemaakt daar uiteindelijk op advies van de contra-expert begin oktober 2020 door klagers de samenwerking met de aannemer werd beëindigd. De kosten van de aannemer zijn door de contra-expert als reëel beoordeeld en als zodanig opgenomen in de Akte van Taxatie.
- 3.5 Tussen de expert en de aannemer bestaat geen relatie. De expert heeft nimmer gevraagd aan de aannemer zich uit te laten over het al dan niet inschakelen van een contra-expert (ter zitting verklaarde de expert dat hij 'zijn handen aftrok' van hetgeen kennelijk door de aannemer vermeld is op de laatste technische omschrijving van 8 oktober 2020 ('contra wordt geen gebruik meer van gemaakt'). De expert heeft zich objectief opgesteld en getracht een praktische, van de gebruikelijke gang van zaken afwijkende, oplossing te vinden voor de bouw van een nieuwe woning binnen de te verwachten uitkering van de verzekeraar. Juist hiermee werd het belang van klagers gediend. De intentie om een actieve rol te hebben in het benaderen van een aannemer was uitsluitend om klagers te helpen, mede omdat de expert de indruk had dat zij geen contacten hadden.
- 3.6 Bij dupliek hebben verweerders onder meer nog het volgende naar voren gebracht. Gelet op de maximaal te verwachten vergoeding van € 600.000,-- van de opstalpolis (exclusief aanvullende dekkingen) is door de aannemer en klagers een plan bedacht waarvan de bouwkosten minstens € 500.000,-- zullen bedragen. Rekening houdend met kosten voor de fundering, ten dele luxere afwerking, bestrating, leges en aansluitkosten zou dan de maximaal te verwachten vergoeding uit de opstalpolis (exclusief aanvullende dekkingen) worden benut. De aannemer werd in overleg met klagers benaderd met de mededeling dat een maximaal te verwachten uitkering € 600.000,-- zou zijn. Het verzoek was hiervoor in overleg met klagers een plan te maken. Er is door de expert al direct aangegeven dat de te verwachten uitkering vanuit de opstalpolis maximaal € 600.000,-- zou bedragen (exclusief aanvullende dekkingen). Er is door de expert nimmer de suggestie gewekt dat een uitkering lager zou uitvallen. De aannemer heeft blijkbaar een inschatting gemaakt van de te verwachten bouwkosten op basis van het uitgewerkte plan en de gesprekken die met klagers werden gevoerd. Door de expert is niet aan de aannemer aangegeven bepaalde zaken buiten het ontwerp te laten, dit zal een interpretatie zijn van de aannemer zelf gelet op het gestelde budget. Pas nadat het definitieve ontwerp bekend was, zou een kostenraming/begroting gemaakt kunnen worden, waarbij uiteraard ook de kosten van het afwerkingsniveau (al dan niet gedeeltelijk) betrokken konden worden. Alle door klagers gestelde

vragen aan de expert werden door hem beantwoord. Daar de definitieve herbouwplannen nog niet bekend waren, konden vragen omtrent bouwkosten nog niet beantwoord worden. De expert had regelmatig contact met de aannemer en zocht contact met klagers indien daar aanleiding voor was.

- 3.7 Wat betreft het contact tussen C en klagers hebben verweerders het volgende aangevoerd: *'Naar aanleiding van de klacht die [klagers] bij [de verzekeraar] heeft ingediend heeft [E] op 4 november 2021 telefonisch contact opgenomen met B. Uiteraard had E eerder met [de expert] gesproken om zich van mogelijke bijzonderheden in het dossier op de hoogte te stellen. Het verloop van het schaderegelingstraject werd uitvoerig door E met B besproken. E heeft aan B aangegeven zich niet te herkennen in hetgeen door B werd gesteld. Op 9 december 2021 heeft E een schriftelijke reactie gegeven aan B, B had toen al een klacht bij het NIVRE ingediend.'*

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

- 4.1 C is als Bureau aangesloten bij de Kamer van het NIVRE en de expert is geregistreerde in register van het NIVRE. Het Tuchtcollege is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen. De ontvankelijkheid van klagers is tussen partijen niet in geschil. Het Tuchtcollege is niet bevoegd om te oordelen inzake de vraag of ten onrechte kosten van de aannemer in de schadebegroting zijn opgenomen. Klagers zullen zich hieromtrent tot de verzekeraar moeten wenden.

#### **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 als volgt. In de klacht staat centraal dat klagers door de expert niet goed geïnformeerd zijn over het te volgen traject, de wijze van schadeberekening en de hoogte van het schadebedrag. Daartegenover staat de stelling van verweerders dat de expert getracht heeft klagers zo goed mogelijk te helpen door voor een praktische benadering te kiezen door hen in contact te brengen met een aannemer die samen met hun een plan zou kunnen opstellen voor herbouw van de woning van klagers binnen de maximale uitkering van € 600.000,--. Het Tuchtcollege stelt daarbij vast dat verweerders nergens met zoveel woorden betwist hebben dat inderdaad niet met klagers besproken is van welk bedrag zij konden uitgaan bij het maken van plannen voor een nieuw te bouwen woning. Verweerders hebben weliswaar gesteld dat met klagers gedeeld is, zoals dat hun ook al bekend was, dat er sprake was van een plafond van € 600.000,--, maar verweerders hebben daarbij nergens gesteld dat dit plafond ook daadwerkelijk gebruikt zou kunnen worden. Dit tegenover het expliciete verwijt van klagers dat

zij juist niet wisten of het maximaal verzekerde bedrag hun überhaupt ter beschikking zou staan. Pas later is op enig moment het bedrag van € 500.000,-- genoemd, waarbij klagers dachten dat dat bedrag het zou worden, terwijl verweerders bij dupliek gesteld hebben dat dit bedrag van € 500.000,-- nog aangevuld zou worden met verschillende posten zoals 'fundering, ten dele luxere afwerking, bestrating, leges en aansluitkosten', zodat toch het maximaal verzekerde bedrag volledig benut zou kunnen worden. Dat het laatste duidelijk moest zijn voor klagers is evenwel niet gebleken.

- 5.3 Wat zich hier wreekt is dat er niets op papier staat over hetgeen er met klagers is besproken en afgesproken. Ter zitting heeft de expert erkend dat er verder geen verslaglegging is en daarbij opgemerkt dat het in de branche onderwerp van gesprek is of experts niet meer op papier zouden moeten zetten. Het Tuchtcollege kan niet overzien in hoever dit inderdaad (on)gebruikelijk is in het werk van experts. Wel stelt het Tuchtcollege vast dat dit niet eerder in een klachtprocedure naar voren kwam dat een expert in het geheel niet schriftelijk communiceerde omtrent de voortgang tijdens een expertisetraject. Naar het oordeel van het Tuchtcollege is het toch wel van belang dat op bepaalde momenten zaken als planning en afspraken genoteerd worden, al was het maar in een e-mail aan betrokkenen met een kort verslag van hetgeen besproken is alsmede de afspraken die er gemaakt zijn. Ook essentiële informatie zou naast het mondeling delen daarvan, op dergelijke wijze schriftelijk onder de aandacht van betrokkenen gebracht moeten worden. Dit is niet alleen in het belang van in dit geval klagers maar ook in het belang van de expert zelf. Betrokkenen zoals klagers krijgen de mogelijkheid om op hetgeen schriftelijk gedeeld is nog eens rustig te reflecteren en de expert kan bij eventuele latere vragen/onduidelijkheden (terug)verwijzen naar eerdere correspondentie. In het algemeen kan het simpelweg misverstanden voorkomen en – tenslotte – is het ook van belang om het werk van de expert toetsbaar en transparant te laten zijn. Het Tuchtcollege is van oordeel dat het heden ten dage toch wel tot de professionele standaard behoort van iedere beroepsgroep (ook buiten de expertisewereld) dat belangrijke elementen in een administratief proces schriftelijk vastgelegd worden. Het Tuchtcollege is daarbij tevens in dit concrete geval van oordeel dat het de expert te verwijten valt dat hij niets heeft opgeschreven. Dat had kunnen voorkomen dat er onduidelijkheid (bleef) bestaan bij klagers. Het Tuchtcollege voegt daar nog aan toe dat juist ook op basis van informatie op de door verweerders ingebrachte expertisekaart betrokkenen mogen verwachten dat er een planning gemaakt wordt, die naar het oordeel van het Tuchtcollege naar zijn aard schriftelijk gecommuniceerd moet worden (ook al staat dat er niet letterlijk). De bewoordingen van de tekst van de expertisekaart *'De (coördinerend) expert zal, samen met u, een planning maken. Hierdoor weet u precies wat u van C mag verwachten, maar ook wat wij van u nodig hebben.'* brengen dat echter wel met zich mee. Overigens hebben verweerders niet gesteld dat deze expertisekaart in dit geval (ook) aan klagers is uitgereikt waarmee niet komt vast te staan dat dit gebeurd is, nu klagers nadrukkelijk ontkend hebben deze kaart destijds ontvangen te hebben.
- 5.4 Dat er onduidelijkheid bestond bij klagers blijkt duidelijk uit hun e-mail van 15 juni 2020 (zoals aangehaald onder 2.8). Het moest voor de expert toen in ieder geval duidelijk geweest zijn dat er onduidelijkheid bestond bij klagers en hij had daarin aanleiding moeten zien om daar iets aan te doen. Ook daarna heeft hij nog steeds niet de moeite genomen om een en ander schriftelijk uiteen te zetten en daarmee vast te leggen. Dat het er voor klagers niet beter op werd, blijkt ook wel uit het feit dat zij later contact gezocht hebben met de verzekeraar. Het moet in het licht van het voorgaande aangenomen worden dat het juist is, zoals klagers stellen, dat zij aanvankelijk met de aannemer in gesprek moesten zonder dat zij van de expert duidelijkheid hadden gekregen over het te verwachten budget. Het verweer van verweerders dat aan de aannemer wel degelijk te kennen zou zijn gegeven dat het budget € 600.000,-- zou mogen zijn, is in dit opzicht naar oordeel van het Tuchtcollege onbegrijpelijk aangezien tegelijkertijd (herhaaldelijk) aangevoerd is dat er geen begroting/kostenraming is gemaakt en dat vragen omtrent bouwkosten nog



niet beantwoord konden worden. Voorafgaand aan het ontwerpen van een woning zal men toch een idee moeten hebben wat het budget zal zijn. Ook bij het ontwerp zal op basis van calculaties moeten worden gezien wat concreet realiseerbaar is en wat niet.

- 5.5 Wat daar allemaal van zij, het Tuchtcollege is van oordeel dat toen duidelijk werd dat klagers met de aannemer juist wat deze vragen betreft in de problemen kwamen, het tijd was voor de expert om in te grijpen en zich meer actief met de gang van zaken te bemoeien. Naar oordeel van het Tuchtcollege behoorde dat bij de door hem gekozen (praktische) aanpak en het feit dat klagers geen eigen belangenbehartiger hadden (al of niet in de vorm van een contra-expert). Het gevoel van klagers dat ontstaan is, namelijk dat de expert op de achtergrond wel degelijk actief contact had met de aannemer over het ontwerp en dat zij als het ware met hem in discussie waren via de aannemer over wat de mogelijkheden waren, is tenslotte in dit opzicht wel begrijpelijk. Dat had allemaal voorkomen kunnen worden met meer (schriftelijke) transparantie en meer persoonlijke bemoeienis toen bleek dat het niet lekker liep. Uiteindelijk heeft de aannemer zich ook bemoeid met het al of niet inschakelen van een contra-expert. Uiteraard had de aannemer daar niets mee te maken en het is begrijpelijk dat klagers hebben aangenomen dat ook wat dat betreft de expert op de achtergrond een rol speelde. De expert heeft van het handelen van de aannemer in deze ter zitting nadrukkelijk afstand genomen.
- 5.6 Wat het laatste betreft staat tussen partijen vast dat de mogelijkheid van het inschakelen van een contra-expert al aan het begin ter sprake is geweest, al verschillen partijen van mening op welke toon dat gebeurd is. Het Tuchtcollege meent dat mogelijke discussie tussen aannemer en klagers over het al dan niet inschakelen van een contra-expert voorkomen had kunnen worden indien de expert, zoals hiervoor reeds verschillende keren in ander verband gememoreerd, ook dat punt schriftelijk had vastgelegd en zich tijdig persoonlijk met deze kwestie had bemoeid. Het Tuchtcollege merkt nog op dat in een geval als dit, te weten de totale verwoesting en herbouw van een woning, het eigenlijk sowieso aangewezen is dat een verzekerde een eigen adviseur krijgt toegewezen (al of niet in de vorm van een contra-expert). Hoewel dat niet zo letterlijk in de toepasselijke gedragsregels verwoord is, mag naar het oordeel van het Tuchtcollege in een geval als dit wel van een expert verwacht worden dat hij betrokkenen actief adviseert om een eigen adviseur in de arm te nemen teneinde betrokkenen niet alleen te begeleiden in verhouding tot de verzekeraar maar ook bij de herbouw van de woning. In dit geval zijn klagers feitelijk aan het werk gezet met een aannemer zonder dat iemand dat proces begeleidde. Ook bleek ter zitting dat de expert het niet als zijn taak heeft gezien om te controleren of het sloopbedrijf wel goed zijn werk gedaan had. Zoals hiervoor al geoordeeld zou dat nu juist wel gepast hebben bij de gekozen praktische benadering van de expert. Door die benadering trok hij als het ware ook die verantwoordelijkheid naar zich toe.
- 5.7 Gelet op het voorgaande komt het Tuchtcollege tot het oordeel dat het feit dat dit proces niet goed gelopen is voor rekening van de expert moet komen en de dat de klacht gegrond verklaard moet worden. Voor zover de klacht ziet op het handelen van C als bureau overweegt het Tuchtcollege het volgende. Gezien het feit dat de expert voor een praktische oplossing koos, die afweek van de gebruikelijke gang van zaken en het feit dat de expert naliet over de afwijkende gang van zaken schriftelijk met klagers te communiceren had C, toen zij door klagers (althans door de verzekeraar) werd benaderd, zich niet mogen beperken tot het – naar eigen zeggen – bespreken van de klachten met de expert en het meedelen aan klagers dat men zich niet herkende in het verhaal van klagers. Daarmee handelde C zelf ook in strijd met de toepasselijke regels. Als C bij de expert niet nadrukkelijk heeft nagevraagd wat er aan de hand was en wat zijn aanpak was dan is C daarin tekort geschoten. Als C bij de expert wel heeft doorgevraagd naar wat er aan de hand was en van de expert vernomen had dat de expert voor een afwijkende schaderegeling had gekozen en daaromtrent niet met klagers schriftelijk had gecommuniceerd, dan geldt wat hiervoor is overwogen. Met het voorgaande moet de klacht jegens C ook gegrond

verklaard worden. Jegens beiden acht het Tuchtcollege de maatregel van waarschuwing aange-  
wezen. Het Tuchtcollege overweegt nog dat de overige verwijten van klagers, voor zover niet  
behandeld in het oordeel, niet tot een ander oordeel kunnen leiden en geen verdere behande-  
ling behoeven.

## **6. De beslissing.**

6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ten aanzien van verweerders gegrond onder oplegging van  
de maatregel van waarschuwing;

6.2 Nu de klacht gegrond is verklaard dienen verweerders op grond van artikel 5.2 van het Regle-  
ment Tuchtrect van het NIVRE het door klager betaalde griffierecht van € 50,00 aan klagers te  
betalen.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Register-Experts, in de samen-  
stelling van mr. P.J.M. Drion (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 juli 2022.