

Uitspraak @
Klachtnummer: 2022011

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

1. B
aangesloten bij NIVRE Werkgeversorganisaties

2. C
in het register van het NIVRE ingeschreven,
werkzaam voor B
verweerders

Partijen worden hierna mede aangeduid als klager, het bureau en de expert (laatste gezamenlijk ook als verweerders).

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 3 juni 2022 een klacht ingediend tegen verweerders met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een e-mail van 30 juni 2022 hebben verweerders (gezamenlijk) verweer gevoerd.
- 1.3 Met een conclusie van repliek van 7 juli 2022 heeft klager gerepliceerd.
- 1.4 Met een e-mail van 15 juli 2022 hebben verweerders (gezamenlijk) gedupliceerd.
- 1.5 Bij uitspraak van 23 september 2022 heeft de voorzitter van het Tuchtcollege de klacht jegens verweerders in alle onderdelen ongegrond verklaard.
- 1.6 Klager heeft tegen de beslissing van de voorzitter verzet aangetekend waarna de klacht is verwezen naar de voltallige kamer van het Tuchtcollege.
- 1.7 Met een e-mail van 21 oktober 2022 heeft klager nog een aantal nadere stukken ingezonden.
- 1.8 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 10 november 2022 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon. Aan de zijde van verweerders waren aanwezig de expert, D

(teammanager) en E (coördinator productklachten). Partijen hebben hun standpunten toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

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

- 2.1 Klager heeft in 2018 via F (hierna: de wederpartij) een keukenblad aangeschaft. Enige tijd (circa twee jaar) later heeft klager (naar zijn zeggen) 'slijtplekken' rond de wasbak geconstateerd. Klager heeft zich daaromtrent tot de wederpartij gewend. Na onderzoek door de leverancier heeft de wederpartij in een e-mail aan klager van 4 oktober 2021 onder meer het volgende geschreven:

'Op 13-12-2018 heeft u in ons filiaal in Z een (...) aanrechtblad (...) gekocht (...).

Naar aanleiding van een klacht m.b.t. vlekken rond de spoelbak heeft een monteur van [de leverancier] u een bezoek gebracht om deze vlekken te beoordelen. Op 8 juni 2021 ontvingen wij een terugkoppeling van deze firma met de mededeling dat er sprake is van gebruiksvlekken en dat deze vlekken niet onder de garantie vallen.

Omdat u het niet eens was met de conclusies van de leverancier van het aanrechtblad hebben wij u uit coulance aangeboden om een onafhankelijke expert in te schakelen.

Op 20 september 2021 is een expert van B bij u langs geweest om de vlekken in het aanrechtblad te beoordelen.

Bijgaand ontvang u een afschrift van het expertiserapport.'

- 2.2 In het voornoemde expertiserapport van 27 september 2021 staat onder meer het volgende:

'BEVINDINGEN

Tijdens ons bezoek hebben wij het aanrechtblad van een afstand, van dichtbij en met een loep beoordeeld.

Links en rechts van de spoelbak vertoonde het blad problemen.

Het reliëf van de toplaag was ter plaatse minder geworden en voelde nagenoeg vlak. Naar ons oordeel is dit ontstaan door invloeden van buitenaf.

Doordat het reliëf vlakker en/of geheel weg is van de toplaag, wordt het licht anders gebroken. Hierdoor lijkt of dat er een vlek in de toplaag zit. Maar dat is niet zo.

De heer en mevrouw A geven aan niets te hebben gedaan of gebruikt. Echter dit ontstaat niet vanzelf en is naar ons oordeel ook niet door het product zelf ontstaan.

CONCLUSIE

De beschadigingen zijn ontstaan door externe oorzaken. De klacht op het product is ongegrond.'

- 2.3 In een e-mail van 18 oktober 2021 heeft de wederpartij in een e-mail aan de expert onder meer het volgende geschreven:

'[Klager] kan zich niet verenigen met de conclusies in het expertiserapport. Volgens hem zou de schade aan het aanrechtblad te wijten zijn aan water en afwasmiddel.

Graag vernemen wij of de schade aan het aanrechtblad te wijten is aan water en afwasmiddel of dat dit uitgesloten is.

Wij danken u bij voorbaat voor uw reactie.'

- 2.4 In reactie op de hiervoor geciteerde vraag van de wederpartij heeft de expert in een e-mail van 18 oktober 2021 aan de wederpartij het volgende geschreven:

'Wij achten dit uitgesloten.

Ter plaatse is de structuur van het aanrechtblad aangetast en dit komt naar ons oordeel niet door een afwasmiddel.'

- 2.5 Voornoemde e-mail van 18 oktober 2021 is niet naar klager verzonden. Pas nadat klager de wederpartij in rechte betrokken heeft en bij memorie van antwoord in die procedure deze e-mail door de wederpartij in het geding gebracht is, is klager bekend geworden met deze e-mail. Klager heeft daarna met een e-mail van 22 maart 2022 een klacht ingediend bij B onder meer omdat de expert ten onrechte genoemd bericht van 18 oktober 2021 (door klager aangeduid als 'aanvulling') heeft uitgebracht zonder klager daarin te kennen. Met een e-mail van 19 mei 2022 heeft klager aan B een herinnering gestuurd met daarin onder meer het volgende:

'Ondanks uw toezegging de klacht in behandeling te nemen, en mij over de uitkomst daarvan te berichten, heb ik tot nog toe geen reactie van u mogen ontvangen.

Graag verneem ik de actuele stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van de klacht.'

- 2.6 Met een e-mail van 23 mei 2022 aan klager heeft de expert het volgende geschreven:

'Met betrekking tot het afhandeling van deze klacht dienen wij u te verwijzen naar F.'

- 2.7 Hierna heeft zoals weergegeven bij het verloop van de procedure klager onderhavige klacht ingediend op 3 juni 2022 (zie 1.1).

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht zoals weergegeven op het klachtformulier houdt het volgende in.

'Op 20 september 2021 zijn wij bezocht door [de expert]. De expert heeft op 27 september 2021 over zijn visie op de schade aan het keukenblad een rapport uitgebracht.

Voorts heeft de expert op verzoek van opdrachtgever [de wederpartij], zonder dat wij hiervan in kennis zijn gesteld, nog een aanvulling op het schaderapport van 27 september 2021

uitgebracht. Deze aanvulling is door [de wederpartij] als productie 1 bij de conclusie van antwoord in een door ons bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht aangespannen procedure ingebracht. (...)

Wij zijn van oordeel dat de expert zich om twee redenen klaagwaardig en/of in strijd met het reglement van de NIVRE-gedrageregels heeft gedragen.

Ten eerste omdat hij de hiervoor genoemde aanvulling (...) zonder ons daar in te kennen heeft uitgebracht. Ten tweede omdat de expert zich in onvoldoende mate bewust is geweest van zijn vertrouwenspositie. Expert heeft zich bij zijn werkzaamheden door opdrachtgever laten sturen in een door de opdrachtgever gewenste uitkomst.'

Volgens klager zijn met name artikel 6 en 7.1 van het Reglement houdende gedragsregels van het NIVRE (hierna: de gedragsregels) overtreden. Voorts heeft B cq. de expert in strijd met de gedragsregels geweigerd de klacht in behandeling te nemen.

- 3.2 Verweerders hebben bij verweer onder meer naar voren gebracht dat door een interne miscommunicatie de klacht van klager bij B is blijven liggen, waarvoor verweerders bij verweer excuus aangeboden hebben. Daarnaast hebben zij gesteld dat zij geen aanvullend rapport hebben gemaakt, maar dat zij met het bericht van 18 oktober 2021 slechts een vraag van de opdrachtgever hebben beantwoord. Verweerders conformeren zich aan het oordeel van het Tuchtcollege inzake de geuite klachten door klager. Verweerders hebben daarbij gesteld dat zij geen inhoudelijke discussie aangaan/mogen gaan met klager over de beslissing welke de opdrachtgever heeft genomen en dat zij dit sneller aan klager hadden moeten bekend maken.
- 3.3 Bij repliek heeft klager in reactie daarop onder meer nog naar voren gebracht dat verweerders ten onrechte geweigerd hebben zijn klacht in behandeling te nemen (onder verwijzing naar de opdrachtgever) omdat de klacht niet ziet op de inhoud maar op het gedrag van de expert, hetgeen door verweerders miskend wordt. Het gaat daarbij volgens klagers niet aan dat verweerders zich verschuilen achter een afspraak met de opdrachtgever. Volgens klager had de expert een informatieplicht, op grond waarvan hij klager had moeten informeren omtrent relevante feiten waar onder het bericht van 18 oktober 2021. Die informatieplicht heeft de expert geschonden. Klager heeft bij repliek tenslotte geconcludeerd tot gegrondverklaring van de klacht en verzocht verweerders te veroordelen in de kosten die klager voor de behandeling van hun klaagschrift hebben moeten maken.
- 3.4 Op de overige stellingen van partijen over een weer wordt voor zover van belang bij de beoordeling nader in gegaan.

4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege.

- 4.1 De bevoegdheid van het Tuchtcollege is tussen partijen niet in geschil.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een bureau/expert dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE, alsmede conform al hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Zo dient men zich te gedragen zoals een redelijk

bekwaam en redelijk handelend bureau/expert betaamt, waarbij men dient te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. Deze gedragsregels zijn bedoeld, zo blijkt uit de inleiding daarvan, als een norm voor de verwachtingen die mensen hebben over het gedrag en de intentie van een NIVRE-geregistreerde. Het inhoudelijke werk van een bureau/expert staat in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege. Inhoudelijke geschillen, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden. Slechts indien en voor zover een bureau/expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een gegrondverklaring en/of tot een eventuele tuchtrechtelijke veroordeling leiden. Daarbij dienen alle omstandigheden van het geval betrokken te worden waardoor het mogelijk is dat, ook indien men achteraf/objectief gezien een (inhoudelijke) fout heeft gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. Ter zitting heeft klager onder meer en in het bijzonder aandacht gevraagd voor het feit dat hij pas bekend geworden is met de aanvullende reactie van de expert van 18 oktober 2021, nadat hij de wederpartij gedagvaard heeft in een gerechtelijke procedure (zoals weergegeven onder 2.5). Als klager alle informatie (zoals genoemd bericht) ter beschikking had gehad, zo stelt hij, had hij kunnen overwegen te wachten met procederen. In ieder geval had klager, indien hij meteen een goed rapport had gekregen, zijn procespositie beter kunnen bepalen. Hoewel het Tuchtcollege zich het ongenoegen dat klager door deze gang van zaken ervaren heeft, kan voorstellen, kan dit punt in de voorliggende procedure in de beoordeling van het gedrag van verweerders geen rol spelen. De expert is immers ingeschakeld door één van partijen (dat is F in dezen) en verweerders zijn gebonden aan de afspraken met hun opdrachtgever. Daarbij overweegt het Tuchtcollege dat op verweerders – anders dan klager betoogd heeft – geen algemene informatieplicht geldt op grond waarvan een expert altijd rapportages, waaronder begrepen aanvullende antwoorden op nadere vragen, zelfstandig ter beschikking moet stellen aan de wederpartij (in dit geval klager). Het is de opdrachtgever die zelf eventueel kan bepalen of een door hem ingeschakelde expertise (al of niet in concept) direct en zonder meer aan de wederpartij ter beschikking gesteld wordt. De gedragsregels zoals geformuleerd in met name artikel 6 zien blijkens de tekst daarvan bovendien in het bijzonder op de verhouding tussen een expert en zijn opdrachtgever. Zij zijn niet, althans niet rechtstreeks, van toepassing op de verhouding tussen een expert en de wederpartij van zijn opdrachtgever. Op grond van het voorgaande moet geconcludeerd worden dat het eerste klachtonderdeel (namelijk dat verweerders ten onrechte het bericht van 18 oktober 2021 niet met klager gedeeld hebben) ongegrond is.
- 5.3 Wat betreft de stelling van klager dat de expert zich heeft laten sturen in een door de opdrachtgever gewenste uitkomst overweegt het Tuchtcollege dat dit niet blijkt uit de overgelegde stukken. Het enkele feit dat de expert gerapporteerd heeft dat de klacht ongegrond is kan niet tot dat oordeel leiden en klager heeft geen argumenten aangevoerd die dat oordeel zouden kunnen ondersteunen. Ten aanzien van de door klager bij het bureau ingediende klacht overweegt het Tuchtcollege nog het volgende. De gedragsregels van het NIVRE voorzien niet in een algemene verplichting voor aangesloten organisaties om een eigen regeling voor een klachtbehandeling in te richten. In voorkomende gevallen zal dan echter wel op een gepaste wijze – naar de aard van de omstandigheden – met een klacht dienen te worden omgegaan. Klager heeft daaromtrent naar voren gebracht dat men pas na twee

maanden gereageerd heeft. Op zichzelf is dat (te) lang, maar dat zou naar het oordeel van het Tuchtcollege pas klachtwaardig zijn als men ook na rappel niet zou reageren. In dit geval heeft de expert snel na de herinnering van klager wel degelijk gereageerd. Het Tuchtcollege houdt het er daarom voor dat hetgeen verweerders hieromtrent naar voren gebracht hebben hout snijdt en dat de gemaakte excuses in dezen op hun plaats en afdoende zijn. Dat verweerders daarbij (slechts) naar hun opdrachtgever verwezen hebben is op zichzelf niet onbegrijpelijk een past bij de aan hen gegeven opdracht zoals hiervoor overwogen.

5.4 Uit het voorgaande volgt dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is; het Tuchtcollege zal dienovereenkomstig 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 prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde (voorzitter), mr. F. Th. Kremer en mr. C.W. Verloop, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op @.